

TOGETHER  
TO THE NEXT LEVEL



Corporate responsibility report

# INDICE

## I. CRIF, OLTRE IL CREDITO: APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ

5

LA SOSTENIBILITÀ SECONDO CRIF

## 2. PROFILO DEL GRUPPO: CRIF IDENTITY

8

OVERVIEW DEL GRUPPO CRIF

LE PRINCIPALI TAPPE DELLA STORIA DI CRIF

LA MISSION AZIENDALE: TOGETHER TO THE NEXT LEVEL

I VALORI CRIF

PRINCIPI DI DILIGENZA, CORRETTEZZA E LEALTÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE

QUALITÀ E CERTIFICAZIONI

GESTIONE STRAORDINARIA DELL'EMERGENZA SANITARIA

MEMBERSHIP INTERNAZIONALI

## 3. ECOSISTEMA DI PARTNER, CLIENTI E FORNITORI

29

RELAZIONI ISTITUZIONALI

THE END-TO-END KNOWLEDGE COMPANY: CLIENTI E MERCATI SERVITI

CRIF A FIANCO DEI CLIENTI: CUSTOMER EXPERIENCE

CRIF PER I CONSUMATORI

ECOSISTEMA CRIF PER LA SOSTENIBILITÀ (ESG)

CRIF E L'INNOVAZIONE

VALUTAZIONE RESPONSABILE DEI FORNITORI

## **4. IMPEGNO VERSO LE PERSONE DELLA COMMUNITY CRIF**

49

DIVERSITY & INCLUSION

CRIF TALENT COMMUNITY: PROCESSO DI SELEZIONE E ONBOARDING

GROWING IN CRIF: LA FORMAZIONE

PERFORM&GO: PIANI DI SVILUPPO

WELFARE & WORK LIFE BALANCE

SALUTE E SICUREZZA

## **5. IMPEGNO VERSO LA COMUNITÀ**

67

AZIONI DI CRIF VERSO LE COMUNITÀ LOCALI E GLOBALI

THOUGHT LEADERSHIP: EDUCAZIONE E PROMOZIONE DELLA CULTURA FINANZIARIA

## **6. IMPEGNO VERSO L'AMBIENTE**

82

CRIF E L'AMBIENTE

IMPATTO AMBIENTALE

CRIF ENERGY – SAVING

**NOTA METODOLOGICA**

## LETTERA AGLI STAKEHOLDER



### **Cari lettori,**

questo primo Report di Sostenibilità CRIF arriva dopo un anno, il 2020, contraddistinto dall'eccezionalità dello scenario sanitario, economico e sociale a livello mondiale.

Evolgere e sviluppare soluzioni tecnologiche e innovative, che consentano di affrontare con successo il cambiamento, fa parte del nostro DNA ed è proprio a fronte di un contesto mutevole e di nuove sfide legate al mondo del lavoro, all'approccio con il mercato e alla relazione con le comunità di riferimento, che con resilienza abbiamo rafforzato la nostra identità e i nostri valori.

La digitalizzazione delle nostre soluzioni e la tecnologia all'avanguardia, da sempre alla base del nostro ecosistema, ci hanno consentito di continuare a dare supporto in maniera ininterrotta ai nostri clienti, garantendo l'ordinaria gestione dell'operatività e gli abituali standard dei servizi erogati.

La nostra principale forza, sono le persone che fanno parte della nostra organizzazione: team, distribuiti in più di 30 sedi, geograficamente distanti, che collaborano insieme, supportando i nostri clienti e le sfide quotidiane della nuova normalità.

L'organizzazione posta in essere e le azioni intraprese anche in quest'ultimo anno per far fronte all'emergenza hanno portato il nostro Gruppo a perseguire una visione di lungo periodo costruita allineando gli interessi aziendali a quelli della comunità in cui operiamo.

I risultati raggiunti anche in un anno così difficile, hanno messo più che mai in rilievo la centralità delle persone e la responsabilità che abbiamo verso i nostri principali stakeholder.

Alla luce di questa rinnovata consapevolezza, nelle pagine che seguono racconteremo per la prima volta nella sua interezza il nostro approccio alle tematiche di sostenibilità e di responsabilità verso le persone, verso l'ecosistema di partner, fornitori e clienti, verso l'ambiente e la comunità.

Fin qui molto è stato fatto e nuovi e ambiziosi traguardi sono stati definiti. Siamo fiduciosi che coniugando competenza, orientamento alla conoscenza e spirito d'innovazione, come elementi che ci caratterizzano, con i valori della sostenibilità, potremo creare un valore crescente per i nostri stakeholder, contribuendo ad un futuro sostenibile.

**Together to the next level.**

Buona lettura,

Carlo Gherardi - CEO

**1**

# CRIF, OLTRE IL CREDITO: APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ





# LA SOSTENIBILITÀ SECONDO CRIF

CRIF è da sempre impegnata nell'inclusione digitale e finanziaria, lavorando responsabilmente per offrire soluzioni innovative in grado di migliorare l'accesso al credito e consentire alle persone finora escluse e meno servite di accedere ai servizi finanziari.

Se il miglioramento dell'inclusione sociale e quindi la riduzione della disuguaglianza costituiscono una priorità dell'azienda, CRIF ha di recente assunto un ruolo chiave anche nello sviluppo di pratiche, modelli, strumenti e servizi per lo sviluppo di business sostenibili, mettendo a disposizione del mercato finanziario una suite di servizi pensati per l'integrazione dei fattori ESG (Environmental - Social - Governance) nei modelli e processi di Risk Management, con la prospettiva di aiutare le PMI a pensare in modo sostenibile e a far conoscere al mercato la propria sensibilità verso le tematiche ambientali, sociali e di governance, aumentando la loro appetibilità verso istituti di credito e investitori.

Coerentemente con questo approccio, CRIF ha a sua volta intrapreso un percorso di integrazione della sostenibilità nelle strategie, nelle politiche e nei processi aziendali, facendosi portavoce della rilevanza dei principi e delle azioni di sostenibilità nelle attività quotidiane di

impresa, al fine di perseguire lo sviluppo continuo verso un futuro sostenibile.

Il primo passo di questo percorso è la nostra prima edizione del Report di Sostenibilità CRIF, quale strumento chiave per dare visibilità delle strategie di cui l'organizzazione si è dotata o si doterà per essere il più sostenibile possibile, ma anche per dare continuità alla propria reputazione e affidabilità, verso tutti gli stakeholder coinvolti, nonché per tenere fede agli impegni che in campo ambientale e sociale CRIF si è data nell'ottica di un miglioramento continuo.

Pur non rientrando tra i soggetti chiamati a pubblicare una DNF o bilancio di sostenibilità, CRIF ha avviato la mappatura delle iniziative, dei regolamenti e delle procedure aziendali, rispetto ad una serie di indicatori riconosciuti a livello globale (GRI) e a quegli stessi fattori ESG che fanno parte dell'Ecosistema CRIF.

In questa prima edizione, CRIF presenta le attività svolte in Italia nel corso del 2020.

Ispirandosi a questi principi, CRIF ha individuato tra gli aspetti di responsabilità d'impresa che possono generare significativi impatti economici, sociali e ambientali sulla comunità degli stakeholder, **4 tematiche principali**:



### **L'IMPEGNO DI CRIF VERSO L'ECOSISTEMA DI PARTNER, FORNITORI E CLIENTI**

CRIF ha costruito questo ecosistema mettendo il cliente al centro e collaborando in un ecosistema aperto con fornitori e partner al fine di creare valore aggiunto per ogni membro dell'ecosistema stesso. L'impegno di CRIF verso questo ecosistema di stakeholder si traduce nel garantire elevati standard di qualità, sicurezza e professionalità, partendo dall'ascolto e dalla comprensione delle esigenze di business e di mercato.



### **L'IMPEGNO DI CRIF VERSO LE PERSONE**

Il Gruppo CRIF conta oggi 5.500 collaboratori distribuiti tra le sedi delle società controllate in Italia e nel mondo, di cui 4.000 sono dipendenti. Il ruolo delle persone è fondamentale in CRIF e il contributo che forniscono ogni giorno è alla base del suo successo. La leadership sul mercato che oggi contraddistingue CRIF nasce dal valore creato dalle persone e per questo motivo lo sviluppo professionale rappresenta una priorità e un valore per l'azienda. CRIF crede nell'importanza di diffondere e sviluppare una cultura basata sull'apprendimento costante, sulla sperimentazione e sull'innovazione per valorizzare le persone che fanno parte della community CRIF e per continuare a garantire elevati standard di qualità, professionalità e competenza.



### **L'IMPEGNO DI CRIF VERSO LA COMUNITÀ**

CRIF dà il proprio contributo concreto alle attività di solidarietà e sensibilizzazione di organizzazioni no profit su temi sociali, impegnandosi a contribuire per migliorare la società in cui opera.

L'impegno verso la comunità si concretizza anche in una serie di iniziative di formazione in collaborazione con le Università del territorio, di promozione della crescita imprenditoriale del nostro paese, grazie a programmi di accelerazione a supporto delle startup, di sensibilizzazione sul tema delle pari opportunità e di diffusione della cultura e della conoscenza finanziaria.



### **L'IMPEGNO DI CRIF VERSO L'AMBIENTE**

CRIF è consapevole di quanto sia importante la tutela dell'ambiente e adotta una serie di iniziative mirate a ridurre gli sprechi di consumi energetici. Inoltre, CRIF è costantemente impegnata in iniziative di comunicazione interna e di sensibilizzazione dell'intera popolazione aziendale verso un uso responsabile delle risorse.

# 2

## PROFILO DEL GRUPPO: CRIF IDENTITY





# OVERVIEW DEL GRUPPO CRIF

CRIF è un'azienda globale specializzata in sistemi di informazioni creditizie e di business information, analytics, servizi di outsourcing e processing nonché avanzate soluzioni in ambito digitale per lo sviluppo del business e l'open banking.

Fondata a **Bologna nel 1988**, ha una rilevante presenza globale e opera in quattro continenti (Europa, America, Africa e Asia), con attività dirette in più di 35 paesi.

## **ITALIA**

Bologna  
Milano  
Roma

## **USA**

Atlanta  
Miami

## **ARABIA SAUDITA**

Riyad - in partnership  
con Bayan

## **ARGENTINA**

Buenos Aires

## **AUSTRIA**

Vienna

## **BAHAMAS**

Nassau

## **CINA**

Pechino  
Hong Kong  
Shanghai

## **EGITTO**

Il Cairo

## **EMIRATI ARABI UNITI**

Dubai

## **FILIPPINE**

Manila

## **FRANCIA**

Parigi

## **GERMANIA**

Amburgo  
Karlsruhe  
Monaco di Baviera

## **GIAMAICA**

Kingston

## **GIORDANIA**

Amman

## **INDONESIA**

Giacarta

## **INDIA**

Mumbai  
Pune

## **IRLANDA**

Dublino

## **MADAGASCAR**

Antananarivo

## **MALESIA**

Kuala Lumpur

## **MESSICO**

Città del Messico

## **POLONIA**

Cracovia

## **REGNO UNITO**

Londra

## **REPUBBLICA CECA**

Praga

## **REPUBBLICA DI SINGAPORE**

Singapore

## **REPUBBLICA SLOVACCA**

Bratislava

## **ROMANIA**

Bucarest

## **RUSSIA**

Mosca

## **SLOVENIA**

Capodistria

## **SPAGNA**

Barcellona

## **SVIZZERA**

Zurigo

## **TAGIKISTAN**

Dushanbe

## **TAIWAN**

Taipei

## **TUNISIA**

Tunisi

## **TURCHIA**

Istanbul

## **UZBEKISTAN**

Tashkent

## **VIETNAM**

Hanoi  
Ho Chi Minh City





Con l'**innovazione alla base** del loro costante sviluppo, le soluzioni CRIF consentono di **anticipare l'evoluzione dei mercati**, di **migliorare le performance di business**, di **ridurre i rischi di credito e commerciali**, di **prevenire le frodi** e di **ottimizzare i propri processi** contenendo i costi.

Grazie al lavoro di quasi 6.000 professionisti operanti in più di 70 società del Gruppo, oggi oltre **10.500 banche e società finanziarie**, **1.000 assicurazioni**, **82.000 imprese** e **1.000.000 di consumatori** nel mondo utilizzano i servizi CRIF in **50 Paesi**.



**10.500+**

ISTITUTI FINANZIARI



**1.000+**

ASSICURAZIONI



**82.000+**

IMPRESE



**1.000.000+**

CONSUMATORI

Nel **2020** il valore della produzione di CRIF è stato pari a oltre 560 milioni di euro.  
Il patrimonio netto ammonta a 244 milioni di euro.



## LE PRINCIPALI TAPPE DELLA STORIA DI CRIF

La storia di CRIF mette in risalto anno per anno la veloce crescita ed espansione che l'hanno caratterizzata: dal **1988**, anno della **fondazione a Bologna**, al **1994** definito l'anno di **sviluppo completo dell'offerta in Italia**; il **2000** è considerato l'anno caratterizzante della **continua crescita anche internazionale di CRIF**, ma è solo nel **2011** che l'azienda si definisce **Global Company** con un consolidamento completo dell'offerta in Estremo Oriente, India, DACH area e Medio Oriente.

Il **2011** è anche l'anno in cui CRIF ottiene la registrazione come Agenzia di Credit Rating che l'autorizza ad assegnare rating a imprese non finanziarie residenti nell'Unione Europea sotto forma di rating dell'emittente e dell'emissione obbligazionaria.

Dal **2018** ad oggi, con l'ulteriore espansione in Europa e nell'Estremo Oriente, CRIF ha consolidato la propria leadership in più di 35 paesi.

**Oggi** CRIF è leader in Italia nelle soluzioni a supporto dell'erogazione e gestione del Credito Retail, dove gestisce il principale **Sistema di Informazioni Creditizie (EURISC)**, il cui ruolo principale è quello di **facilitare l'accesso e il processo di erogazione del credito a famiglie e imprese**.

Grazie alle competenze acquisite in più di 30 anni di attività su mercati altamente competitivi, è il **primo gruppo nell'Europa continentale nel settore delle credit information bancarie** e uno dei principali operatori a livello globale nei servizi integrati di **business & commercial information e di credit & marketing management**.

## La storia di CRIF

---

**2020**  **POTENZIAMENTO DELL'OFFERTA DIGITAL**  
Lancio della piattaforma CRIF Digital Next.

---

**2018**  **CONSOLIDAMENTO DELLA LEADERSHIP  
IN OLTRE 30 PAESI**  
Licenza AISP valida in 31 Paesi.

---

**2011**  **SOCIETÀ GLOBALE**  
Costituzione e consolidamento dell'offerta e delle operation di CRIF nell'estremo Oriente, in India, nei Paesi DACH e nel Medio Oriente. CRIF registrata in UE come Credit Rating Agency.

---

**2000**  **CRESCITA INTERNAZIONALE**  
Costituzione e consolidamento dell'offerta e delle operation di CRIF in Europa, USA e Messico.

---

**1994**  **OFFERING**  
Sviluppo dell'offerta completa in Italia.

---

**1988**  **FONDATA A BOLOGNA**  
Costituzione e consolidamento del sistema di informazioni creditizie in Italia.

---

# LA MISSION AZIENDALE: TOGETHER TO THE NEXT LEVEL

“

La **Mission** che guida CRIF è **creare valore e nuove opportunità** mettendo a disposizione dei consumatori la propria conoscenza e il proprio patrimonio informativo, con servizi e soluzioni appositamente studiate per accelerare l'innovazione digitale.

Grazie al proprio patrimonio informativo, CRIF mette a disposizione degli istituti di credito gli strumenti per gestire in maniera più efficace ed efficiente l'erogazione di finanziamenti e, **con le proprie soluzioni, fornisce assistenza specifica a milioni di famiglie e imprese per accedere al credito più agevolmente.**

Ai decision-maker del mondo bancario, finanziario, assicurativo, delle telecomunicazioni, delle utilities e delle imprese, CRIF fornisce **soluzioni avanzate che partono dall'ascolto e dalla comprensione delle esigenze** di business che differenziano e rendono unico il profilo di ogni azienda.

Perché ogni giorno le persone di CRIF mettono al servizio dei clienti **conoscenza, impegno e passione** per accompagnarli nel loro processo di crescita: **together to the next level.**

”

# I VALORI CRIF

CRIF nasce da un'idea di impresa che si afferma grazie a quelli che ancora oggi sono i **valori di riferimento dell'azienda**: essere all'avanguardia, ampliare le prospettive, pensare "oltre", sfidare il tempo, perseguire l'eccellenza e valorizzare le differenze globali operando da cittadini del mondo.



**BEING AT THE CUTTING EDGE**



**PURSUING EXCELLENCE**



**THINKING OUTSIDE THE BOX**



**CHALLENGING TIME**



**WIDENING OUR VIEW**



**EMBRACING WORLDWIDE DIFFERENCES**

**Being at the cutting edge:** Grazie alla nostra capacità di comprendere i bisogni dei mercati globali e di innovare.

**Thinking outside the box:** Chiedendo sempre a noi stessi "Perché no?" e non ponendoci limiti alla ricerca di obiettivi sfidanti.

**Widening our view:** Non dando nulla per scontato e aspirando al meglio.

**Pursuing excellence:** Al fine di assicurare la migliore qualità di servizi in qualsiasi momento, ovunque tu stia lavorando nel mondo.

**Challenging time:** Efficienza nell'anticipare i bisogni dei mercati e muovendoci rapidamente all'azione, rimanendo vigili.

**Embracing worldwide differences:** Come cittadini del mondo, raggiungiamo nuovi orizzonti.



## PRINCIPI DI DILIGENZA, CORRETTEZZA E LEALTÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE

Sin dal 2010 CRIF ha implementato a livello internazionale un **Codice di Condotta** (disponibile in italiano e in inglese) che intende garantire prassi aziendali rette da **integrità, onestà, correttezza** e dal rispetto delle leggi applicabili. In tale ottica il Codice di Condotta ha come obiettivo principale quello di improntare le condotte di ogni singolo dipendente e collaboratore del Gruppo CRIF (e in generale di tutti coloro che operano per CRIF, quale che sia il rapporto, anche temporaneo, che li lega all'azienda) ai principi di **diligenza, correttezza e lealtà**, nonché ai **Valori** e alla **Mission** aziendali. Il contenuto del documento è sottoposto a revisione periodica per garantire che i principi espressi siano sempre aggiornati e integrati rispetto alle evoluzioni del business e del contesto in cui CRIF opera.

Inoltre, CRIF si impegna a portare a conoscenza degli stakeholder sia interni che esterni il contenuto del Codice di Condotta mediante attività di comunicazione e di formazione differenziate a seconda del ruolo e della responsabilità dei destinatari. In particolare, per i dipendenti del Gruppo è previsto un corso obbligatorio da svolgersi in fase di onboarding, volto ad agevolare la comprensione dei principi contenuti nel Codice di Condotta e prodromico alla firma per presa visione ed accettazione del Codice stesso.

## I principi fondamentali sui quali è costruito il Codice di Condotta CRIF sono:

1

Correttezza, onestà, professionalità e trasparenza: la gestione di tutti i rapporti con gli stakeholder CRIF deve essere improntata a questi principi.

2

Rispetto delle norme e leggi applicabili.

3

Prevenzione dei conflitti di interesse: ognuno ha la responsabilità di evitare ogni comportamento che possa portare a un conflitto di interessi.

4

Lotta alla corruzione, alle frodi e al riciclaggio: a integrazione di quanto previsto dal Codice di Condotta nel 2016 è stata introdotta la prima versione della policy aziendale "OFAC & Anti-Money Laundering Compliance Policy", volta a definire le regole di condotta cui le diverse funzioni del Gruppo devono aderire al fine di prevenire l'uso del sistema finanziario per finalità di riciclaggio o di finanziamento al terrorismo.

5

Protezione della Privacy, sicurezza e tutela dei dati e delle informazioni riservate e confidenziali, anche attraverso l'utilizzo appropriato degli strumenti aziendali, di internet e dei social media.

6

Rispetto delle differenze individuali: divieto di ogni forma di molestia e discriminazione.

7

Prevenzione e contrasto del lavoro forzato e dello sfruttamento minorile.

Con finalità simili CRIF ha anche adottato un **Codice di Comportamento** più specifico, diretto a garantire l'integrità e la **trasparenza dei processi aziendali** volti alla valutazione e alla produzione dei giudizi di affidabilità, rating solicited e unsolicited.

## Tramite l'adozione del Codice di Comportamento CRIF intende inoltre:

- **Tutelare** gli utenti del servizio e le entità valutate in ordine alla **qualità** delle procedure aziendali ed ai comportamenti dei soggetti coinvolti nell'attività di valutazione ed emissione dei rating di credito.
- **Garantire** una corretta gestione delle informazioni pubbliche, di proprietà di CRIF S.P.A. e/o di **natura confidenziale**, ivi incluse le informazioni ricevute dall'entità valutata nell'ambito dell'emissione dei rating solicited, utilizzate nella valutazione ed emissione dei rating di credito.
- **Stabilire** i principi volti a prevenire, gestire ed **eliminare qualsiasi conflitto d'interesse**, esistente o potenziale, che possa verificarsi con riferimento all'attività di emissione dei rating di CRIF S.P.A., Ai suoi dirigenti, manager, analisti di rating, dipendenti o qualsiasi altra persona fisica i cui servizi siano messi a disposizione o siano sotto il controllo di crif o di qualsiasi persona controllata da crif, direttamente o indirettamente.





# QUALITÀ E CERTIFICAZIONI

Da sempre CRIF rivolge la massima attenzione e investe costantemente sui temi della **qualità** e della **sicurezza**, componenti essenziali della propria Mission e parte integrante del sistema di Valori e della cultura aziendale. Il Gruppo CRIF ha implementato un Sistema di Gestione Integrato, documentato attraverso policy e procedure, che attua e mantiene aggiornato mediante attività di audit interno, monitora con continuità attraverso l'applicazione di specifiche metriche, migliora attraverso progetti di Continuous Improvement. Per garantire un adeguato governo e il miglioramento continuo CRIF ha definito un organo chiamato Quality & Security Forum con il compito di approvare le linee strategiche, le politiche e le normative di sicurezza relative alla protezione dei dipendenti e dei sistemi informativi aziendali.

In termini generali, il Quality & Security Forum esercita l'attività di controllo rispetto alle attività inerenti la qualità, sicurezza delle informazioni, salute e sicurezza dei lavoratori, Business Continuity, nonché quelle connesse all'applicazione della normativa in materia di trattamento dei dati personali.

Il Sistema di Gestione Integrato gode di un set di certificazioni correlate al fine di dotarsi di un efficace ed efficiente strumento per il governo e l'organizzazione interna dei processi e delle proprie risorse, nella continua ricerca della soddisfazione delle esigenze dei clienti, terze parti e dei vari soggetti che entrano in contatto con CRIF.

## Sistema di Gestione Qualità certificato ISO 9001:2015

CRIF S.p.A., CRIF Services S.p.A, CRIBIS Credit Management S.r.l., CRIBIS D&B S.r.l. e, CRIF REAL ESTATE ADVISORY S.r.l. e CRIF Ratings S.r.l. , hanno ricevuto dall'ente internazionale DNV-GL (Det Norske Veritas Germanischer Lloyd DNV) la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015.

Un sistema di gestione per la qualità certificato è un requisito determinante per condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione dei prodotti e nell'erogazione dei servizi. Il tutto finalizzato a ottenere la massima soddisfazione dei propri clienti.

## Sicurezza delle Informazioni - certificazione ISO 27001:2013

In materia di tutela delle informazioni lo standard di riferimento per CRIF è l'ISO 27001, il quale definisce i requisiti per la realizzazione e la successiva certificazione di un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI), espressione con la quale si identifica una logica di gestione della sicurezza basata sulla definizione di processi strutturati, sull'attribuzione di chiare responsabilità e sull'identificazione di procedure operative.

## Salute e Sicurezza dei Lavoratori - certificazione ISO 45001:2018

CRIF considera prioritarie la Salute e la Sicurezza dei propri dipendenti, per questo fornisce loro un ambiente di lavoro sano e protetto e li forma in modo opportuno affinché possano svolgere le proprie attività in totale sicurezza. Per questo motivo il Gruppo già dal 2010 ha deciso di acquisire una certificazione che nel corso del 2020 è divenuta ISO 45001, standard riconosciuto a livello internazionale che fornisce l'indirizzo corretto per formalizzare e strutturare la gestione del rischio, la gestione della conformità legislativa (decreto legislativo 81/2008 e successive modifiche), la diffusione di pratiche di lavoro più sicure e la valutazione delle prestazioni di sicurezza e di salute dei lavoratori.

Le Società del Gruppo CRIF che hanno ricevuto dall'ente internazionale DNV la certificazione ISO 45001:2018 sono CRIF S.p.A, CRIF Services S.p.A, CRIF Credit Management S.r.l. e CRIBIS D&B S.r.l..

La certificazione ISO 45001 verifica l'applicazione volontaria da parte dell'azienda di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo della sicurezza e della salute dei lavoratori, oltre al rispetto di norme cogenti e dimostra l'impegno delle società verso i propri lavoratori che ogni giorno contribuiscono con impegno al successo del Gruppo CRIF.



# GESTIONE STRAORDINARIA DELL' EMERGENZA SANITARIA

Tra i valori fondanti del Gruppo CRIF c'è la protezione delle persone interne ed esterne, la salvaguardia del valore delle attività materiali e immateriali, proprie e di terzi parti e la continuità aziendale nella fornitura dei propri servizi ai clienti. Il Gruppo CRIF ritiene fondamentale creare e mantenere un sistema di gestione delle crisi, per questo si è dotata di regole per la gestione della Crisi con approccio globale. Il sistema di gestione della Crisi è uno strumento fondamentale per la gestione dei requisiti organizzativi che sorgono durante le emergenze e le situazioni di crisi, ed è necessario per gestire gli eventi dirompenti in tempi brevi e minimizzare le conseguenze. CRIF ha definito le strutture, i ruoli e le responsabilità del sistema di gestione delle crisi all'interno del Gruppo CRIF e le procedure operative di gestione.

Grazie a questo sistema di gestione della Crisi, sin dall'inizio dell'emergenza sanitaria da COVID-19 il Gruppo CRIF ha reagito con un piano organizzato di azioni volte a garantire la massima sicurezza dei lavoratori e la continuità delle attività aziendali. L'emergenza è stata gestita in maniera efficace e tempestiva con azioni preventive che hanno consentito all'azienda di non dover ricorrere all'attivazione dei piani di Business Continuity o a misure di Recovery, al contrario, hanno consentito di mantenere l'ordinaria prosecuzione del Business, senza generare disservizi verso i clienti.

Sin da subito è stata avviata la procedura di Crisis Management, che prevede la gestione degli eventi in emergenza da parte di un Comitato di Crisi composto da 7 membri decisionali e dal Direttore di Risk & Property Management in qualità di coordinatore della Crisi.

Le prime misure straordinarie definite sono state intraprese già da Gennaio 2020 a tutela dei lavoratori in viaggio / trasferta, in relazione al contesto internazionale e grazie alle attività svolte a riguardo da parte del processo di Travel Security Risk in essere in CRIF che ha intercettato l'emergenza COVID-19 già dalle sue prime manifestazioni in Cina, fornendo oltre a indicazioni/limitazioni di viaggio, anche brochure sanitarie comportamentali e dei Travel kit minimi (es. mascherina e disinfettante da viaggio).

Il Comitato di Crisi aziendale, a partire dal 20 Febbraio 2020 si è riunito settimanalmente e ancora oggi si riunisce periodicamente per tenere monitorato l'effetto delle azioni di volta in volta adottate.

Tutte le misure intraprese sono state (e vengono tuttora) definite in accordo e previa consultazione con l'RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione) e con il Medico Competente aziendale e condivise con i Rappresentati dei Lavoratori in ambito di sicurezza (RLS) delle società del Gruppo CRIF.

Inoltre, al fine di indirizzare tutti gli accorgimenti necessari per contrastare la diffusione del COVID-19, per eliminare potenziali fonti di rischio e creare condizioni di lavoro tali da tutelare la sicurezza e la salute dei propri lavoratori, CRIF ha definito un protocollo aziendale di sicurezza, nel pieno rispetto dei principi contenuti nel protocollo nazionale in vigore e ad integrazione di esso.

Le principali misure di sicurezza adottate sono iniziative di prevenzione, tra cui la fornitura di DPI (Dispositivi di Protezione Individuale), attività di informazione e formazione adeguata a tutti i soggetti coinvolti, misure di natura organizzativa e misure igienico sanitario (pulizia dei luoghi, addestramento del personale, controlli periodici).

## Gestione e fornitura dei dispositivi di protezione individuale

Tutti i lavoratori sono stati dotati di mascherine, per ogni giornata lavorativa svolta in ufficio, acquistate in conformità a quanto previsto dalle indicazioni dell'Organizzazione Mondiale della Sanità e distribuite all'ingresso di ciascuna sede presso punti di distribuzione segnalati da opportuna cartellonistica.

Il personale dipendente è stato informato sul corretto utilizzo della mascherina e sul corretto smaltimento mediante bidoni dedicati alla raccolta e allo smaltimento dei DPI utilizzati dai lavoratori durante la giornata.

Per particolari categorie di lavoratori che per la propria mansione non possono sempre rispettare la distanza di sicurezza minima prevista con altri colleghi o esterni (come ad esempio con i fornitori essenziali), è prevista anche la fornitura di guanti monouso e mascherina di tipo FFP2.

Tutte le persone (interne ed esterne) che entrano/sostano nei locali aziendali devono indossare mascherine che coprono naso e bocca. Le mascherine devono obbligatoriamente essere indossate in tutti gli spazi comuni e in tutte le aree in cui non è garantita la distanza minima di un metro (es. ingresso/uscita, ascensori, corridoi, aree relax/sale break, uffici/sale segnalate).

È fortemente raccomandato inoltre di mantenere la mascherina nelle postazioni di lavoro anche se opportunamente distanziate.

Inoltre tutte le persone (interne ed esterne) che entrano nei locali aziendali sono sottoposte al rilevamento elettronico della temperatura, al fine di inibire l'accesso a coloro che risultino avere una temperatura corporea superiore ai 37,5° o altri sintomi influenzali.

## Attività informativa e formativa



Mail Informative



Cartellonistica negli ambienti di lavoro e segnaletica a terra



Depliant informativi



Sezione sulla Intranet Aziendale



Indirizzo Mail dedicato alla gestione dei casi sospetti



Videoscribing

L'informazione preventiva e puntuale è la prima iniziativa di precauzione e per questo l'Azienda si è attivata per fornire **adeguata informazione e supporto** relativamente alla gestione straordinaria COVID-19 ai propri lavoratori e a terzi (clienti, fornitori, ecc.), attraverso cartellonistica informativa, note scritte, comunicazione interne, newsletter, mail informative, ecc.

Per tutti i lavoratori è stata inoltre predisposta ed erogata adeguata attività formativa in relazione alle disposizioni di sicurezza tramite sezione dedicata sulla intranet aziendale e tramite strumenti di e-learning. Inoltre a specifiche categorie di lavoratori è stata erogata formazione tramite virtual class-room sulla gestione dell'emergenza sanitaria (es. addetti primo soccorso).

## Misure organizzative

Al fine di diminuire al massimo i contatti, l'azienda ha adottato una serie di misure organizzative diversificate in base all'evolversi delle diverse fasi dell'emergenza sanitaria in corso.

Nella fase iniziale della pandemia, ci si è dotati di un piano di turnazione con organizzazione in gruppi allo scopo di creare alternanza tra lavoro in sede e smartworking, per poi passare all'attivazione massiva dello smartworking largamente utilizzato nel corso di tutto l'anno, in relazione alla rischiosità

territoriale. La maggior parte del personale dipendente era già dotata della strumentazione necessaria per lavorare da remoto, ma ci si è attivati tempestivamente per fare in modo che tutta la popolazione aziendale potesse proseguire l'attività in modalità smartworking e in totale sicurezza. Una volta ufficializzato il protocollo nazionale di sicurezza, CRIF ha predisposto il proprio adottando anche delle misure di sicurezza nelle sedi aziendali.

Inoltre, CRIF ha organizzato un esclusivo programma di formazione online al fine di sostenere i dipendenti in questa peculiare situazione offrendo alcuni spunti e linee guida generali sul lavoro da remoto. Il programma ha contribuito a trasformare questa emergenza in un'opportunità per acquisire nuove competenze e utilizzare i migliori strumenti per affrontare questa sfida e il futuro. Un'ulteriore azione messa in campo dall'azienda è stata la cosiddetta "Netiquette e lavoro in team virtuali", un programma di formazione rivolto all'intera popolazione aziendale che ha rappresentato una vera e propria guida pratica per migliorare la comunicazione online a seguito dell'adozione massiva dello smartworking.

Le altre misure organizzative hanno riguardato la rimodulazione del layout delle postazioni di lavoro e degli spazi comuni per garantire il rispetto delle distanze minime di sicurezza, la definizione di procedure eccezionali per la gestione delle pause, ivi compresa la pausa pranzo, la gestione dei meeting e delle trasferte, l'organizzazione degli orari e/o delle aree di ingresso e uscita al fine evitare assembramenti e la gestione di specifici processi e cicli di pulizia e di igienizzazione, nonché di sanificazione periodica degli ambienti di lavoro.

Infine è stato creato un indirizzo di posta ad hoc verso cui i dipendenti possono indirizzare dubbi, domande o segnalazioni in caso di sospetta o accertata positività al COVID-19. L'indirizzo di posta è presidiato da un gruppo di collaboratori reperibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7, che trattano tutte le richieste di supporto, garantendo il pieno rispetto della riservatezza e della dignità del lavoratore.



# MEMBERSHIP INTERNAZIONALI

CRIF ha diverse Membership internazionali, tra le quali:



**ACCIS:** CRIF è Full Member di ACCIS, l'Associazione internazionale dei fornitori di informazioni sul credito al consumo. Nata a Dublino nel 1990.



**BIIA:** CRIF è membro di BIIA, Associazione del settore delle business information nata nel 2005 a Hong Kong.



**EUROFINAS:** CRIF è membro associato di Eurofinas, la Federazione Europea delle associazioni degli operatori finanziari che raccoglie i fornitori di credito al consumo nell'Unione Europea e riunisce associazioni di tutto il continente che rappresentano società finanziarie e banche specializzate.



**CCRWC:** CRIF è membro associato del Consumer Credit Reporting World Committee (CCRWC), creato durante la prima Conferenza mondiale sul Consumer Credit Reporting, tenutasi a Roma nel 1998.



European Covered Bond Council

**ECBC:** CRIF è membro dell'European Covered Bond Council (ECBC), la piattaforma europea che riunisce gli operatori del mercato obbligazionario dei covered bond. Fondato nel 2004 dall'European Mortgage Federation (EMF).



**ASSOVIB e TEGoVA:** CRIF è socio fondatore di ASSOVIB, l'Associazione che rappresenta le principali società italiane che offrono al mondo bancario servizi di valutazione nell'ambito dei collateral immobiliari. ASSOVIB è a sua volta Membro del Board di TEGoVA (The European Group of Valuers' Associations), l'Associazione non profit che raggruppa 63 associazioni di valutatori di 35 Paesi. TEGoVA è responsabile degli European Valuation Standards, indicati dalla Banca Centrale Europea come standard di riferimento nell'ambito dell'Asset Quality Review.



Sempre tramite ASSOVIB, CRIF è Observer Member della **European Mortgage Federation (EMF)**.



**FIABCI:** CRIF è membro dell'International Real Estate Federation (FIABCI), la Federazione delle associazioni immobiliari mondiali che rappresenta un punto di incontro di imprenditori e professionisti dell'intero mercato immobiliare. FIABCI è stata fondata a Parigi nel 1948.



**FCIB:** CRIF è membro di FCIB (Association of Executives in Finance, Credit and International Business) che offre formazione e supporto a grandi e piccole e medie imprese sui temi dell'export e del recupero crediti.



**CETIF:** CRIF aderisce a CETIF, il Centro di ricerca costituito nel 1990 presso l'Università Cattolica di Milano che realizza studi e promuove ricerche sulle dinamiche di cambiamento strategico e organizzativo nei settori finanziario, bancario e assicurativo.



**BDVA:** CRIF è full member di The Big Data Value Association AISBL, organizzazione no profit indipendente. BDVA è composta da 24 membri fondatori provenienti dalla grande e media industria e dalla ricerca. L'associazione presenta alla Commissione europea le istanze dell'industria in merito all'attuazione del Big Data Value PPP cPPP. Il ruolo principale di BDVA è quello di redigere la Big Data Value strategic research agenda (SRIA) e i suoi rispettivi aggiornamenti, definire e monitorare le metriche del cPPP e partecipare alla Commissione europea nel partnership board del cPPP.



**UNIREC:** CRIF Credit Management, la società del Gruppo CRIF specializzata nella gestione in outsourcing dei crediti insoluti, aderisce a UNIREC, l'associazione che aggrega le imprese dei servizi a tutela del credito, a sua volta membro di FENCA, la Federazione Europea delle Associazioni Nazionali del comparto.



**UNIREC - CONSUMATORI:** Il 6 maggio 2015 è stata costituita la Fondazione **UNIREC-CONSUMATORI** composta da 7 rappresentanti per conto di Unirec, fra cui **CRIF Credit Management** e 7 fra le principali Associazioni dei Consumatori. È stato realizzato il "**Codice di Condotta per i processi di gestione e tutela del credito**" che impegna le imprese associate e le associazioni sottoscrittrici ad attenersi ai principi ed alle linee guida operative indicate, che rappresentano le **BUONE PRASSI DEL SETTORE**. Il codice è stato redatto ai sensi dell'art. 27 bis del Codice del Consumo, è in linea con i principi della Direttiva 2005/29/CE (art. 10) e recepisce quanto stabilito dal Regolamento del Garante Privacy del 2005.



**FEBIS:** CRIF è membro di FEBIS (Federation of Business Information Service), la federazione che comprende più di 80 membri in tutto il mondo che operano nella fornitura di business information e di servizi di recupero crediti sia a livello nazionale che internazionale.



**A.N.C.I.C.**



EUROPEAN  
AVM  
ALLIANCE



Green  
Building  
Council  
Italia



ITALIA  
INTERNATIONAL  
CHAMBER OF COMMERCE  
The world business organization



Italian  
Insurtech  
Association

CRIF è membro dell'Associazione T6 (Tavolo di studio sulle Esecuzioni Italiane) che si pone come obiettivo quello di elaborare e diffondere spunti, dati e riflessioni con lo scopo di contribuire, in tempi rapidi, ad una maggiore efficienza del settore delle espropriazioni immobiliari.

**ANCIC:** CRIF è membro di ANCIC (Associazione Nazionale tra le Imprese di Informazioni Commerciali e di Gestione del Credito). Le aziende associate ad ANCIC si occupano della raccolta, dell'analisi e della valutazione dei dati economici e finanziari delle imprese italiane. La finalità dell'associazione è offrire ai propri clienti una corretta valutazione sulla solvibilità o capacità economica delle aziende con le quali hanno rapporti commerciali.

**EUROPEAN AVM ALLIANCE:** CRIF è membro della European AVM Alliance, formata da alcuni dei principali provider dei servizi di AVM in Europa. Lo scopo dell'organizzazione è assicurare che il valore degli AVM sia pienamente compreso sia dai potenziali clienti, sia dalle istituzioni. La European AVM Alliance promuove la trasparenza e la coerenza degli standard AVM in tutta Europa.

**GREEN BUILDING COUNCIL ITALIA:** CRIF Services, in qualità di operatore attivo nei servizi per il settore immobiliare, è associata al Green Building Council Italia, associazione no profit che mira a favorire e accelerare la diffusione di una cultura dell'edilizia sostenibile, sensibilizzare l'opinione pubblica e le istituzioni sull'impatto che le modalità di progettazione e costruzione degli edifici hanno sulla qualità della vita dei cittadini, fornire parametri di riferimento chiari agli operatori del settore, incentivare il confronto tra gli operatori del settore creando una community dell'edilizia sostenibile.

**ICC ITALIA:** CRIF è Associato del Comitato Nazionale Italiano della Camera di Commercio Internazionale – ICC Italia. ICC è la più grande organizzazione delle imprese, fondata a Parigi nel 1919, a rappresentanza degli interessi economici imprenditoriali che, attraverso i Comitati Nazionali, si estende in più di 100 Paesi nel mondo. ICC Italia promuove un sistema aperto di commercio e investimenti internazionali, supportando i professionisti e le aziende italiane di piccole, medie e grandi dimensioni nell'affrontare le sfide e cogliere le opportunità offerte dalla globalizzazione.

**IIA – ITALIAN INSURTECH ASSOCIATION:** CRIF è socio costituente di Italian Insurtech Association (IIA), l'associazione che unisce tutte le aziende e i professionisti fautori di un processo di applicazione massiva delle nuove tecnologie all'industria assicurativa italiana.



**RICS:** CRIF Services, la società del Gruppo CRIF specializzata in valutazioni e servizi immobiliari per il mondo bancario, e CRIF Real Estate Advisory, società del Gruppo CRIF che svolge attività di valutazione immobiliare come Esperto Indipendente, sono società “RICS regulated”. Con tale qualifica si sancisce l’adesione ai principi che RICS promuove a livello globale: trasparenza, etica e competenza. RICS è leader mondiale nelle qualificazioni e definizione degli standard internazionalmente condivisi in tutte le aree del real estate.



**SME FINANCE FORUM:** CRIF è membro dello SME Finance Forum. Il Forum gestisce una rete di membership globale che riunisce istituti finanziari, aziende tecnologiche, e istituzioni per lo sviluppo finanziario con l’obiettivo di condividere conoscenze, dare impulso all’innovazione nel settore e promuovere la crescita delle PMI.

# 3

## ECOSISTEMA DI PARTNER, CLIENTI E FORNITORI



All'interno di un ecosistema sempre più aperto e interconnesso CRIF ricopre un ruolo strategico nella creazione di relazioni stabili e durature con istituzioni, partner nazionali e internazionali, clienti e fornitori.

La relazione con ogni singolo stakeholder rispecchia sia i valori aziendali che CRIF come realtà internazionale si è data, sia l'attenzione verso l'ascolto e la comprensione delle esigenze di business e di mercato, all'insegna di un approccio flessibile e di mutuo supporto.

Tale approccio viene garantito a partire da momenti periodici di confronto, ascolto e di rilevazione della customer satisfaction, che coinvolgono a vari livelli i membri del nostro ecosistema e consentono di creare i presupposti per l'instaurarsi di relazioni durature e di valore, che fanno di CRIF un partner affidabile e strategico.





# RELAZIONI ISTITUZIONALI

In ragione del suo ruolo di terzietà nell'ambito del sistema bancario e finanziario e del fondamentale supporto offerto per lo **sviluppo del credito responsabile**, CRIF è chiamata ad interagire regolarmente con i principali portatori di interessi istituzionali italiani ed Europei. CRIF mette a disposizione degli interlocutori istituzionali la propria esperienza e le proprie competenze in campo economico e finanziario, anche attraverso la partecipazione a **processi di consultazione pubblica** e ad **incontri seminariali** organizzati presso le Istituzioni stesse.

Tra i principali interlocutori istituzionali di CRIF figurano il **Ministero dell'Economia e delle Finanze**, il **Ministero dello Sviluppo**

**Economico e l'Autorità per la protezione dei dati personali**, a livello nazionale, nonché a livello europeo, il **Garante Europeo della protezione dati personali**, la **Commissione e il Parlamento Europeo**.

In qualità di promotore di conoscenze e competenze necessarie alla rimozione delle asimmetrie informative e all'incremento dei livelli di trasparenza sul mercato del credito verso famiglie e imprese, CRIF è chiamata a fornire il proprio contributo - anche attraverso le associazioni di categoria italiane ed europee di cui è membro - alla cruciale **diffusione dell'“educazione finanziaria dei cittadini”**, nonché all'incremento dei livelli di consapevolezza nella gestione del credito da parte dei privati.



## THE END-TO-END KNOWLEDGE COMPANY: CLIENTI E MERCATI SERVITI

Con oltre 30 anni di attività ed esperienza nell'industria del credito, CRIF mette a disposizione dei propri clienti tutti gli strumenti per l'erogazione e la gestione del credito con funzionalità end-to-end e tecnologia all'avanguardia.

Con la propria offerta, che copre dalle strategie alle soluzioni, CRIF supporta **banche, società finanziarie, confidi, assicurazioni, imprese, società di telecomunicazioni e media, utilities e società energetiche** in ogni fase della relazione con il cliente. Inoltre, CRIF mette a disposizione dei consumatori servizi appositamente studiati per aiutarli a prendere decisioni consapevoli nel mercato del credito e in quello immobiliare.

Nello specifico, CRIF affianca i propri clienti nella loro **trasformazione digitale**, nel loro percorso di **crescita**, nella **gestione dei rischi**, nella **riduzione dei costi** end-to-end e nella **compliance normativa**.

Il supporto di CRIF copre la **pianificazione delle strategie** per una corretta valutazione del mercato, comprese le sue caratteristiche territoriali, **l'acquisizione di nuovi clienti** attraverso strumenti di supporto tempestivi e affidabili per la valutazione dei rischi di credito e commerciali e per il marketing.

Inoltre, CRIF crea valore nella **gestione e nello sviluppo del portafoglio** e nella **definizione di strategie mirate all'espansione del business**, fino alle attività di **collection e NPL management**. L'intera filiera del credito è supportata anche da una piattaforma software end-to-end in grado di calare efficacemente le strategie all'interno dei processi.

La capacità di sviluppare partnership durature con i propri clienti ha consentito a CRIF di diventare **leader sul mercato delle soluzioni a supporto dell'erogazione del credito retail** in Italia, dove gestisce il principale Sistema di Informazioni Creditizie (EURISC), il cui ruolo principale è quello di facilitare l'accesso e il processo di erogazione del credito a famiglie e imprese.

Per fornire ai propri mercati di riferimento soluzioni ad elevato livello di personalizzazione CRIF ha costituito divisioni dedicate e società specializzate.



**CRIF Transformation Services:** è specializzata nei servizi di Management Consulting (Risk Management Advisory, Credit Process Advisory, Advanced Analytics) e nelle Solutions per la gestione del credito, per la prevenzione delle frodi e per il marketing finanziario, che sono state accreditate da Gartner, Forrester, CEB TowerGroup e altre società di ricerca indipendenti, garantendone la qualità e i benefici per i clienti nel loro percorso di crescita.



**CRIBIS:** società del Gruppo CRIF leader in Italia nei servizi per la gestione del credito commerciale e lo sviluppo del business in Italia e all'estero, dispone del più ampio patrimonio informativo sul 100% delle aziende italiane e su oltre 400 milioni di imprese in tutto il mondo grazie all'appartenenza al Dun & Bradstreet Worldwide Network. I prodotti e servizi CRIBIS rispondono a bisogni specifici del cliente e infatti aiutano le imprese a:

- Finanziarsi e migliorare i propri flussi di cassa
- Valutare i propri clienti
- Monitorare i propri clienti
- Incassare le fatture
- Gestire la propria Supply Chain
- Autovalutarsi
- Esportare, trovare nuovi mercati e nuovi clienti all'estero
- Aumentare il proprio fatturato attraverso targeting, prospecting, gestione della rete commerciale e cross-selling



**CRIBIS Credit Management:** è la società del Gruppo CRIF specializzata nella gestione in outsourcing dei processi di Collection e di NPL Management.



**CRIF Ratings:** come Agenzia di Credit Rating registrata nell'UE, CRIF Ratings è la società del gruppo CRIF autorizzata ad emettere valutazioni su imprese non finanziarie residenti nell'Unione Europea. Inoltre, CRIF Ratings è stata riconosciuta come ECAI (External Credit Assessment Institution) in accordo con la normativa europea. Qualità e indipendenza guidano l'operare dell'agenzia, a beneficio della comunità finanziaria domestica e internazionale.



**Personal Solutions:** CRIF è al fianco dei consumatori con soluzioni innovative per gestire le informazioni creditizie, proteggere l'identità e migliorare il benessere finanziario. Con la gamma di servizi Mister Credit ([www.mistercredit.it](http://www.mistercredit.it)) CRIF mette a disposizione dei cittadini la propria conoscenza e il proprio patrimonio informativo, per aiutarli ad affrontare scelte importanti e decidere con maggior sicurezza nel mercato del credito e in quello immobiliare.



**CRIF RES:** nell'ambito della propria struttura dedicata ai Real Estate Services, CRIF Valutazione Immobili è la linea di servizi specifica che fornisce valutazioni immobiliari in linea con i più rigorosi criteri riconosciuti a livello internazionale e nel pieno rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente.



# CRIF A FIANCO DEI CLIENTI: CUSTOMER EXPERIENCE

Gli esperti di CRIF sono **costantemente a fianco dei clienti** con **team dedicati** per rispondere a ogni esigenza e per **guidarli** tra le diverse soluzioni proposte, creando una **relazione di affidabilità che va ben oltre la pura vendita di un servizio**.

L'attenzione di CRIF verso il cliente si traduce nella **massima cura della sicurezza e della qualità** dei servizi offerti. Da sempre CRIF investe costantemente su questi aspetti così come sulla **compliance normativa, componenti essenziali della propria mission** e parte integrante **del sistema di valori e della cultura aziendale**.

Non solo qualità e sicurezza, ma anche **ascolto e innovazione**: CRIF attribuisce grande importanza alla componente di **ascolto verso il mercato** e grazie a confronti periodici dedicati che vedono il cliente al centro, gli esperti CRIF recepiscono le esigenze del mercato e individuano nuove tendenze e possibili evoluzioni per offrire **servizi e soluzioni che siano sempre "at the cutting edge"**.

Per CRIF una buona Customer Experience necessita di un approccio omnichannel e coordinato che permetta al cliente di percepire l'azienda in modo unico attraverso tutti i possibili touch points, sia digitali che fisici e per tutto il ciclo di vita del cliente, dalla fase di pre-sales alla firma, attivazione e gestione fino a fine contratto. L'ascolto del cliente passa anche attraverso la raccolta di feedback strutturati, grazie a survey periodiche volte a monitorare il livello di soddisfazione e a raccogliere nuovi spunti di miglioramento.

## Customer Satisfaction Survey



**Cliente Player Finanziario:** con periodicità annuale viene svolta una Survey di Customer Satisfaction con l'obiettivo di monitorare la qualità del processo di gestione del cliente del sistema bancario. Nel corso del 2020 la Survey è stata condotta tramite video interviste e il risultato ottenuto ha confermato l'impegno dell'azienda nel garantire elevati standard di servizio anche in un contesto estremamente complesso come quello vissuto a causa della pandemia. Dalle interviste è infatti emerso che la **soddisfazione media dei clienti è pari a 4 su una scala da 1 a 5** e che viene riconosciuto in CRIF un partner **professionale e competente, capace di fornire un concreto valore aggiunto**.



**Cliente Impresa:** CRIBIS ha più di 10.000 clienti aziende molto differenziati tra loro sia come settore di attività che come dimensioni, PMI da 2 milioni di euro di fatturato fino alle grandi aziende industriali, inclusi i grandi operatori dell'energy e della telefonia. Assistenza e care sono gestiti grazie ad un team di più di 50 professionisti dedicati che, sfruttando tutti i possibili canali di contatto (mail, telefono, chat all'interno del prodotto, social network), sono in grado di soddisfare le richieste dei clienti e aiutarli a trarre il maggior valore possibile dai prodotti e servizi offerti. Inoltre, un sistema evoluto di ticketing permette di tracciare tutte le richieste, catalogarle, monitorare i tempi medi di risposta e la soddisfazione dei clienti, che nel 2020 si è confermata molto positiva con più del 90% di valutazioni 4 e 5 su una scala da 1 a 5.



## CRIF PER I CONSUMATORI

CRIF è al fianco dei consumatori con diverse soluzioni create per:

- supportarli nell'affrontare il mondo del credito in maniera informata e consapevole
- supportarli durante il processo di valutazione immobiliare, contribuendo ogni giorno a rendere i processi di perizia più efficienti e puntuali.

### Personal Solutions

Il Sistema di Informazioni Creditizie gestito da CRIF è il più utilizzato in Italia ed il più conosciuto dai consumatori, per questo CRIF riceve e gestisce più di 1.500 richieste scritte **ogni giorno** da parte degli interessati (97% privati e 3% aziende) che **nella quasi totalità dei casi desiderano conoscere quali informazioni siano presenti a proprio nome nella banca dati gestita da CRIF.**

Nonostante l'alto numero di istanze gestite giornalmente e i tempi di evasione definiti dal Codice di Condotta che richiedono di inviare una prima risposta all'interessato entro 30 giorni, CRIF fornisce **sempre un riscontro entro 15 giorni dalla ricezione della richiesta.**

A maggior tutela del consumatore CRIF ha anche attivato **Protocolli di collaborazione** con le più importanti **Associazioni di consumatori nazionali** (Adiconsum, Assoutenti, Codacons, Federconsumatori), per migliorare la conoscenza dei consumatori circa il funzionamento dei Sistemi di Informazioni Creditizie e favorire l'accesso ai dati del SIC che li riguardano.

CRIF ha anche messo a disposizione dei consumatori **molteplici canali di comunicazione e di interazione diretta** proprio per facilitare al massimo il contatto. Per offrire un primo aiuto immediato e senza attese, viene **offerto gratuitamente un servizio web-chat con operatore, un call-center e uno sportello aperto al pubblico** presso la sede principale della Società a Bologna.

Tutti i canali di **comunicazione messi a disposizione del consumatore** sono soggetti a **controlli di qualità** a campione per assicurare la correttezza dell'interazione diretta con gli interessati e la qualità delle risposte fornite.

Per CRIF è importante ricevere anche un **feedback** diretto dagli interessati, che viene raccolto attraverso le **survey** al termine della telefonata o della web-chat, mentre per quanto riguarda le lettere di risposta alle istanze scritte degli interessati, tutti sono invitati a raccontare la propria esperienza rispondendo a un questionario online sul sito CRIF.

## LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI CONSUMATORI SUI RISCONTRI RICEVUTI



Per quanto riguarda il servizio fornito per legge da CRIF (lettere URP), **nel complesso gli utenti considerano la risposta scritta soddisfacente, con l'86% che risponde affermativamente.**

La **percezione generale** dei partecipanti alla survey **nei confronti dei sistemi di informazione creditizia** risulta essere **positiva: l'81% è favorevole.**

La **valutazione del sito CRIF** relativamente alla **sezione informativa** dedicata ai consumatori è mediamente elevata (**81% ha dato un punteggio di buono o eccellente**).

La **facilità di reperimento delle informazioni** ottiene un punteggio buono o eccellente dal **75% dei rispondenti.**

La **chiarezza di linguaggio** è giudicata positivamente dal **79% degli utenti.**



CRIF ha inoltre dedicato ai consumatori una linea di servizi denominata Mister Credit, per supportarli nell'affrontare il mondo del credito in maniera informata e consapevole.

Mister Credit, grazie ad una gamma di servizi innovativi e altamente affidabili, affianca e supporta i consumatori nelle scelte quotidiane, consentendo loro di tutelarsi in diversi ambiti:

- **benessere finanziario**, per valutare la propria affidabilità creditizia e affrontare l'accesso al credito in modo consapevole;
- **protezione dal furto d'identità**, per tutelarsi da utilizzi illeciti dei propri dati personali;
- **sicurezza dei propri dati online**, proteggendo la propria identità digitale;
- **decisioni sul mercato immobiliare**, per gestire l'acquisto o la vendita della propria casa con sicurezza e tranquillità.

Sempre nell'ambito della linea Mister Credit, attraverso il **Servizio Mettinconto e Mettinconto Business**, CRIF fornisce uno strumento concreto e fruibile di guida per il consumatore che voglia conoscere la propria affidabilità creditizia per affrontare consapevolmente la delicata fase di **richiesta di un nuovo finanziamento** o che voglia conoscere e/o certificare l'affidabilità creditizia della propria azienda. Il servizio infatti mette a disposizione del cliente una rappresentazione della propria situazione creditizia e una interpretazione della propria storia in chiave di affidabilità potenzialmente percepita dal sistema bancario.

Anche Mister Credit mette a disposizione dei clienti **molteplici canali di comunicazione e di interazione diretta**. In questo caso la **qualità delle interazioni** con clienti e potenziali clienti viene monitorata attraverso diversi strumenti di **customer satisfaction**:

- **Survey sui servizi Mister Credit**: nel 2020, l'**87%** dei clienti dei servizi maggiormente venduti da Mister Credit sul canale diretto, risponde con un **voto da 8 a 10 alla domanda «Con quante probabilità consiglieresti il servizio ad un amico o collega?»**. In particolare, l'**89%** dei rispondenti ritiene che il **report sia chiaro**, il **90%** indica che i **dati sono completi**, mentre l'**87%** valuta **facile l'utilizzo dell'area clienti**.
- **Survey soddisfazione web-chat**: alla fine della chat l'utente può esprimere un voto positivo o negativo sull'assistenza ricevuta. **Nel 2020 il voto medio è positivo nel 94% dei casi**
- **Survey soddisfazione post chiamate Mister Credit**: alla fine della chiamata l'utente può esprimere un voto da 0 a 5 sull'assistenza ricevuta. **Nel 2020 il voto medio è stato di 4,4 su 5.**

## WEB APP LA MIA PERIZIA

La web app La mia Perizia è il primo strumento lanciato sul mercato per supportare i consumatori finali del servizio Valutazione Immobili.

Il tool contribuisce ogni giorno a rendere il processo di perizia più efficiente e puntuale. Anche gli istituti di credito lo apprezzano poiché sostituisce la filiale nell'assistenza al cliente finale, introducendo un canale diretto tra quest'ultimo e CRIF durante l'intero processo di valutazione dell'immobile. Inoltre facilita alcune fasi spesso critiche del processo di perizia, accorciandone i tempi, con evidenti benefici sia per il cliente finale che per la banca.

A due anni dal lancio, la web app La mia Perizia si conferma un caso di successo, all'interno della suite dei servizi Take Care di CRIF RES, volti a rispondere oggi più che mai all'esigenza di riavvicinamento digitale dei consumatori.

Con oltre 30.000 utenti attivi all'anno, la maggior parte dei quali accede da mobile, La mia Perizia garantisce la digital experience e la customer care che i consumatori finali oggi si aspettano, migliorando l'efficienza del processo e incidendo positivamente sulla percezione del servizio e di CRIF.



Il 90% degli utilizzatori si dichiara molto soddisfatto del sito e delle sue funzionalità, in quanto permette di seguire agevolmente la pratica online e di avere a disposizione tutte le informazioni e i contatti utili in ogni momento.

Il tasso di soddisfazione del consumatore finale viene rilevato tramite la Survey Consumatori CRIF RES, sottoposta periodicamente, da giugno 2018 ad oggi, ad un campione di consumatori finali registrati sulla web app La mia perizia.

La Survey indaga 3 ambiti di servizio al consumatore finale:

- **Il Contact Center**
- **I Periti della rete CRIF**
- **La web app La mia Perizia**

La media delle risposte "soddisfatto" e "molto soddisfatto", corrispondenti ai punteggi 4 e 5 su una scala da 1 a 5, relativa alle ultime 6 rilevazioni è pari all'89%.



## ECOSISTEMA CRIF PER LA SOSTENIBILITÀ (ESG)

L'attività e i servizi di CRIF sui temi della sostenibilità, imprescindibili in qualunque ambito dell'economia e della società, coprono tutta la catena del valore a supporto del sistema del credito, poggiandosi sulle competenze interdisciplinari e sull'esperienza maturata in anni di presidio sul tema.

La "Sustainability Value Chain" di CRIF mira, infatti, a sostenere il mercato finanziario con una piattaforma completa e modulare di servizi pensati per:

- la definizione delle vision strategiche
- il supporto nello sviluppo di prodotti e servizi "sustainability linked"
- la messa a terra di nuovi business con un approccio basato su ecosistemi abilitati dalla piattaforma tecnologica aperta e collaborativa CRIF Digital Next per la soddisfazione complessiva della catena dei bisogni della clientela
- l'integrazione dei fattori ESG (Environmental, Social, Governance) nei modelli e processi di risk management.

Nell'ambito dei servizi tesi alla "Sustainable Business Innovation" della CRIF Sustainability Print, all'indomani della promulgazione del Decreto Rilancio, CRIF ha messo a punto una suite di Servizi a Valore Aggiunto (VAS), Superbonus Journey, per supportare gli istituti di credito nel fornire ai propri clienti finali e/o alle imprese che svolgono i lavori un servizio valutativo e tecnico dall'approccio consulenziale, ai fini del finanziamento degli interventi di efficientamento energetico del patrimonio immobiliare e per la cessione del credito d'imposta, compliant con l'impianto normativo anche sotto gli aspetti di ESG.



Sempre in ambito ESG, CRIF si è fatta promotrice della diffusione di una finanza sostenibile, partecipando a diversi eventi dove i professionisti CRIF sono stati chiamati ad intervenire in quanto esperti sul tema.



## CRIF E L'INNOVAZIONE

L'innovazione continua, l'utilizzo delle tecnologie più evolute e la cultura di Information Management, sono caratteristiche intrinseche nel DNA di CRIF e sono alla base di rilevanti investimenti in ricerca e sviluppo.

Da oltre 30 anni, ogni giorno, CRIF aiuta i propri partner a prendere le decisioni giuste attraverso un mix distintivo di conoscenza di business, informazioni e tecnologie, incorporato in un'offerta di soluzioni riconosciuta dai propri clienti a livello globale come leva per raggiungere "the next level".

L'era dell'**open banking** e della **digitalizzazione** ha trasformato le modalità in cui è possibile supportare i mercati, **migliorando customer engagement ed experience** e **aprendo nuove opportunità** per le istituzioni finanziarie, che sono chiamate ad adattarsi ed evolversi per tenere il passo con il mercato. Inoltre, in molti

settori stanno accelerando velocemente i processi di **disintermediazione**, che portano distributori e produttori a offrire servizi e prodotti sempre più sofisticati e a creare nuove catene di valore cross-industry.

Agire in questo contesto significa agire in un nuovo ecosistema sempre più interconnesso e dinamico, dove la capacità di avere una visione complessiva e connettere tutti gli elementi è fondamentale per creare nuove opportunità di business e servizi di valore, in un mercato in rapida evoluzione. L'impegno di CRIF consiste proprio nell'agire come un aggregatore digitale, per fornire valore aggiunto a tutti i player del nuovo ecosistema, grazie a nuovi servizi innovativi che consentiranno agli operatori e ai loro clienti finali - consumatori e imprese - di ottenere il massimo valore aggiunto.

## InnovEcoS

powered by CRIF

Da qui nasce InnovEcoS (Innovation & Ecosystem), il Global Innovation Hub di CRIF, concepito con l'obiettivo di creare e implementare un ecosistema evoluto e fortemente orientato al cliente, basato sulla collaborazione tra Fintech. La mission del team di InnovEcoS è di scoprire modelli di business

promettenti e stringere partnership per rilanciare il business attraverso la ricerca, la sperimentazione derivante da nuove collaborazioni e il continuo coinvolgimento delle persone in CRIF.

InnovEcoS opera su tre direttive principali: Collaborazione, Ricerca, Integrazione.

- **Collaborazione:** attraverso il contatto con diversi Fintech Hub, acceleratori, investitori e Business Angel per identificare start-up ad alto potenziale e rafforzare insieme il loro business. Nel 2020 CRIF ha stretto una partnership con **TechQuartier**, il principale Fintech Hub di Francoforte. L'obiettivo condiviso tra l'hub e InnovEcoS è quello di supportare le organizzazioni globali e i fondatori delle startup in tutte le fasi dello sviluppo.
- **Ricerca:** con l'ambizione di innovare e sviluppare costantemente nuovi servizi, vengono esplorate le tecnologie più dirompenti e all'avanguardia su temi relativi all'Intelligenza Artificiale, Big Data, Reg Tech, IoT e Blockchain considerando sempre il valore della user experience e dei servizi user-centrici.
- **Integrazione:** con l'obiettivo di agire come Fintech per le Fintech, sono stati sviluppati strumenti pensati per agevolare il processo di integrazione con startup e aziende innovative su scala globale. Attraverso l'esperienza maturata, l'utilizzo delle API consente l'implementazione di un ecosistema orientato al cliente oltre i confini e in tutti i settori.

CRIF investe costantemente per ampliare il proprio ecosistema, come dimostrato dalle numerose acquisizioni di società specializzate e startup innovative e dalla partecipazione ad hub d'innovazione a livello nazionale e internazionale, per abilitare la sperimentazione e la cross fertilization tra domini culturali e tecnologici differenti. All'interno di questa strategia di innovazione si contestualizzano le diverse partnership nel mondo dell'open banking e delle Fintech:

## #FINTECH & INNOVATION

### MAGIC WAND



CRIF ha sottoscritto un **accordo di collaborazione con Digital Magics, un business incubator** che progetta e sviluppa programmi di Open Innovation per supportare a livello industriale le imprese italiane nell'innovazione creando un **ponte strategico fra le aziende e tutto l'ecosistema delle neoimprese digitali**. La collaborazione attivata da CRIF con Digital Magics riguarda in particolare la partecipazione all'**Acceleration Program**, denominato **Magic Wand, rivolto a startup attive nel Fintech, Insurtech, blockchain, cyber security**.

### Fintech District

CRIF è entrata ufficialmente a far parte dei partner di **Fintech District**, la community aperta che si prefigge di essere il **punto di riferimento per il Fintech italiano e per gli stakeholder nazionali e internazionali dell'ecosistema**, coinvolgendo tutti gli attori tra start-up, player consolidati, aziende corporate e istituzioni.



CRIF e **Fondazione Golinelli** si alleano e lanciano oggi la prima edizione di **I-Tech Innovation 2021**, un programma che prevede investimenti per oltre 1,6 milioni di euro rivolti a start-up innovative nei settori Life Science/Digital Health, Fintech/Insurtech e FoodTech/AgriTech. Il programma prevede 3 distinte "Call for Innovation", dedicate ai tre settori strategici a livello nazionale.

## #DIGITAL ACCELERATOR & OPEN BUSINESS



CRIF entra nella compagine societaria di **We Wealth**, il primo **Marketplace interamente dedicato al mondo del Wealth Management in Europa** e alla gestione, protezione e trasmissione del patrimonio familiare e imprenditoriale. L'ingresso di nuovi soci come CRIF, garantirà a **We Wealth nuovi capitali, l'accesso a soluzioni innovative sul piano tecnologico e servizi a valore aggiunto** in grado di consolidarne e accelerarne il percorso di crescita.



CRIF è entrata nel capitale di **YOLO**, il primo gruppo italiano di servizi e d'intermediazione assicurativa digitale. Con questa operazione, CRIF contribuirà al percorso di crescita di **YOLO** e conferma di puntare sul settore insurtech e dei servizi digitali innovativi, che assume un ruolo rilevante nell'ambito del posizionamento innovativo di CRIF e della sua proposta di valore verso i player di settore e i loro clienti finali.



CRIF ha avviato una **partnership con Areté, l'agrifood intelligence company**. Un piano industriale quadriennale, con **obiettivi di crescita largamente incentrati su servizi innovativi di data analytics** coniugati con la consolidata e profonda conoscenza del settore agrifood che da sempre la contraddistingue: è in primis per investire su questo progetto che **Areté comunica con soddisfazione l'ingresso nel suo capitale da parte di CRIF**.



CRIF firma un accordo per l'**acquisizione del 100% di STRANDS** per creare un provider a livello globale di **soluzioni digitali per l'Open Banking**.



CRIF perfeziona l'**acquisizione del 100% di INVENTIA**, rafforzando la leadership nel **digital onboarding**.



# VALUTAZIONE RESPONSABILE DEI FORNITORI

CRIF basa l'approccio alla categoria dei Fornitori sul proprio Codice di Condotta e agisce in conformità ad una procedura interna per la gestione dei fornitori, (Gestione Fornitori Suppliers Management), che ha l'obiettivo di garantire il rispetto delle norme di qualità, sicurezza delle informazioni e sicurezza dei lavoratori. Tale documento definisce le modalità operative e le responsabilità per assicurare che il prodotto/servizio acquistato sia conforme ai requisiti specificati, sia attraverso la selezione, valutazione e gestione nel tempo dei Fornitori, sia mediante le informazioni contenute negli Ordini di Acquisto in modo da definire completamente i requisiti della fornitura.

L'ufficio Procurement del Gruppo CRIF supporta a vari livelli di coinvolgimento, tutte le società del Gruppo e si propone come promotore

dell'implementazione delle linee guida sul tema della sostenibilità.

A tal proposito, a partire dal 2019 ha intrapreso un percorso di sensibilizzazione interna sulle politiche di sostenibilità nei confronti dei fornitori, organizzando un training strategico rivolto al team corporate. Il risultato raggiunto è stato quello di omogenizzare le conoscenze interne e assicurare l'allineamento tra Mission e obiettivi di sostenibilità.

A fine 2020 CRIF ha instaurato rapporti con circa 4.500 società, nei confronti delle quali ha intrapreso procedure comuni di qualifica per l'accreditamento nell'albo dei fornitori, tramite onboarding al momento dell'assegnazione di una fornitura e monitoraggio nei confronti dei fornitori già accreditati.

Nel 2020 il gruppo ha acquistato l'87% delle proprie forniture sul territorio nazionale.

Il processo di selezione e valutazione dei fornitori è un'attività di grande impegno e attenzione da parte dell'ufficio Procurement e comprende tra gli altri anche aspetti sociali.

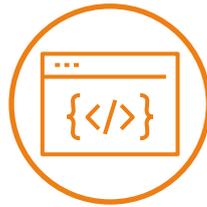
Stante la natura del business, particolare focus è destinato ai fornitori di classi merceologiche ritenute critiche quali:



Fornitore di HW:  
server, storage,  
apparati di rete



Fornitore  
di connessione



Fornitore  
sviluppo di SW



Forniture tramite  
contratti di appalto

Avere attività esternalizzate si rende importante, in caso di necessità, sia per avere alternanza di fornitori (rintracciabili per classe merceologica) sia per aver sempre garantita un'adeguata qualità dei servizi/prodotti e conformità secondo le specifiche richieste.

L'organizzazione, quindi, si impegna a valutare e a selezionare i fornitori in base alla loro capacità di fornire prodotti conformi ai requisiti richiesti.

Per le classi merceologiche critiche uno strumento ampiamente utilizzato per la scelta del fornitore ideale è CRIBIS X. Tale prodotto del Gruppo, volto a valutare la stabilità finanziaria del fornitore, permette infatti di gestire l'intero portafoglio fornitori confrontando rapidamente esposizione ed affidabilità e fornendo alert ad ogni variazione degli indici calcolati. Tra le altre informazioni, disponibili permette peraltro di avere evidenza di:

- Veridicità ed esattezza dei dati societari;
- Compagine sociale con dettaglio di tutti i soci;
- Settore d'attività e attività core descritte nell'atto costitutivo;
- Banche utilizzate dalla società;
- Dati di bilancio depositati e rispettivi indici calcolati;
- Indicatore Eventi legali e/o speciali;
- Storia e comparazione settoriale del D&B failure score;
- Dati Finanziari;
- Solvibilità del fornitore.

In caso di erogazione di servizi di consulenza, la qualifica e il monitoraggio dei propri fornitori, a livello corporate prevede attualmente controlli sui fornitori al fine di verificare che siano in possesso delle certificazioni necessarie per la salute e la sicurezza dei lavoratori. Le verifiche sono finalizzate ad accertarsi, tra le altre cose, che:

---

Le tariffe applicate salvaguardino i lavoratori in termini di corrispettivi

---

Il pagamento dei loro salari e dei loro contributi sia puntuale

---

Si preveda il riconoscimento economico ai lavoratori nel caso di lavoro straordinario e/o festivo

---

Procurement supporta l'organizzazione anche nella gestione dei contratti di appalto che presentano per loro natura complessità, dovute anche alla necessità di verifica degli obblighi normativi, degli adempimenti previsti e delle responsabilità definite per la loro gestione.

Come azienda committente degli appalti, CRIF deve adempiere agli obblighi previsti dall'art. 26 del D. Lgs. n. 81/08 e anche il Decreto Fiscale 2020 (art. 17-bis del D. Lgs. 241/1997 introdotto dall'art. 4 D.L. 124/2019 conv. da L. n. 157/2019).

Per i fornitori non appartenenti alle classi merceologiche critiche e/o gestiti tramite contratto di appalto, il processo viene eseguito ma si rende più semplice poiché la selezione avviene per parametri di costo, qualità e sicurezza delle informazioni e sicurezza dei lavoratori.

Nel caso di attività esternalizzate, vengono anche fatte azioni di richiesta e raccolta periodica di certificazioni e audit presso i fornitori stessi al fine di monitorare il rispetto di quanto previsto dalla certificazione ISO 14001, a testimonianza dell'impegno aziendale in termini di sostenibilità ambientale.

Nel caso di acquisto di prodotti viene poi verificato, sia in fase preventiva che in fase di consegna, che gli stessi siano in possesso delle certificazioni ambientali necessarie e che le stesse siano conformi.

Infine, annualmente i fornitori vengono valutati dai clienti interni, attraverso una survey informatizzata che raccoglie le performance dei fornitori stessi, attribuendogli un punteggio che fluisce nello scoring del fornitore e che identifica eventuali azioni correttive in caso di rilevazione di criticità.

In ottica di ulteriore attenzione nella valutazione dei fornitori, CRIF sta attivando anche una Anti-Bribery Policy volta a dettare linee guida a livello di gruppo cui attenersi per la gestione dei fornitori, con l'obiettivo di prevenire il verificarsi di qualsiasi azione che possa generare situazioni di conflitto di interesse da e verso tutte le società del Gruppo.

La funzione aziendale di Internal Audit supporta a tal fine l'ufficio Procurement nelle fasi di controllo sull'attuazione e applicazione delle policy stesse e delle procedure interne che verranno identificate ed implementate come risultato del progetto.

La funzione Procurement è anche attenta nei confronti di tutte le aree che presiede cercando di supportare le aree interne con acquisti che seguano una direzione sostenibile. Per continuare il proprio percorso e certificare ulteriormente il proprio impegno verso i temi ESG, oltre alle iniziative descritte, CRIF ha intrapreso un percorso di valutazione dell'intero portafoglio dei propri fornitori attraverso lo strumento di collaborazione CRIBIS ESG.

Tutti i fornitori del gruppo vengono inoltre sottoposti ad uno screening semestrale dell'Ofac, controllo previsto anche per poter l'accesso alla fase di onboarding da parte di nuovi fornitori.

Nel corso del 2020 la funzione Procurement ha lavorato, tra le altre iniziative, anche:

- al bando per l'assegnazione dei consumabili igienici al fine di poter usufruire, a bando assegnato, di apparecchi dispenser riciclati in tutte le sedi e di prodotti consumabili riciclabili ed eco-label
- al bando per l'assegnazione di cancelleria ecosostenibile e laddove possibile riciclata
- all'assegnazione della fornitura di sistemi di erogazione di acqua filtrata collegato alla rete idrica per i propri dipendenti. Tale iniziativa ha consentito di abbattere il costo di trasporto dell'acqua ed eliminato la necessità del ricambio erogatori
- alla revisione della composizione della flotta auto aziendale al fine di avvicinarsi sempre più ad una media di emissioni di Co2 pari a 60ppm
- alla digitalizzazione della parte contrattuale nel rapporto con i fornitori. Grazie a questa iniziativa Procurement ha eliminato la carta, velocizzato e certificato la documentazione ufficiale che è passata a consegna via Pec con firma digitale certificata da parte di entrambi le parti.

Infine, nel corso del 2020 ci si è impegnati in un nuovo progetto, denominato internamente Procurement 2.0, con l'obiettivo di lanciare il go live nella sua totalità nel 2022. Tale progetto prevede tra le altre cose, la creazione di un portale integrato di collaborazione con i fornitori, che coprirà le fasi di qualifica, onboarding e monitoraggio dei fornitori stessi, permettendo anche la misurazione puntuale della percentuale di nuovi fornitori valutati sulla base di criteri sociali.

# 4 | IMPEGNO VERSO LE PERSONE DELLA COMMUNITY CRIF



**L'azienda è in continua crescita e il contributo che le persone che lavorano in CRIF forniscono ogni giorno con la loro professionalità e il loro talento è la chiave del suo successo.**

Partendo da questa consapevolezza e riconoscendo che le persone sono il reale valore aggiunto alla base dei servizi che l'azienda offre, CRIF da sempre pone grande attenzione nella gestione delle risorse umane, investendo sempre di più sullo sviluppo, la motivazione, la formazione e il benessere delle persone che lavorano tutti i giorni per raggiungere gli obiettivi aziendali: together to the next level.

Crediamo che la soddisfazione verso il proprio ambiente di lavoro sia fondamentale per creare un clima aziendale positivo. Da qui nasce l'impegno dell'azienda nel favorire un Employee Journey di valore, investendo sullo sviluppo dei talenti e creando un ambiente di lavoro stimolante e inclusivo, dove le persone sono supportate nel loro percorso di crescita, anche attraverso il potenziamento di misure volte a consentire una migliore conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e a garantire le pari opportunità in azienda.

Il Gruppo CRIF conta oggi più di **5.500 professionisti**, distribuiti tra le sedi delle società controllate in Italia e nel mondo, tra dipendenti, consulenti, collaboratori e tirocinanti. Al termine del periodo di rendicontazione **i dipendenti del Gruppo CRIF hanno raggiunto quota 4.079**. Nonostante l'espansione crescente a livello globale, **l'Italia con il 38%** dei dipendenti sul totale dell'intero Gruppo, resta il paese con il maggior numero di personale dipendente (1.546).





# DIVERSITY & INCLUSION

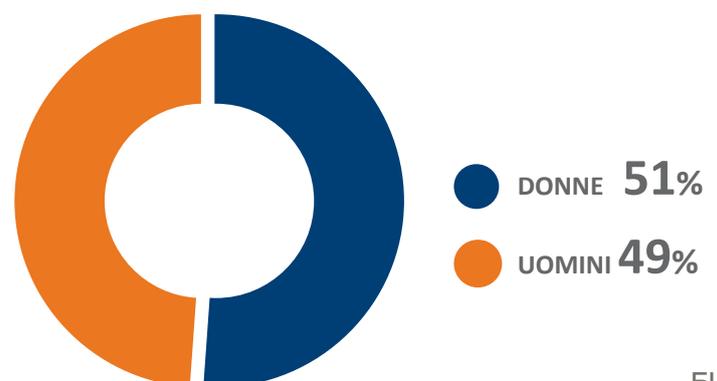
Per CRIF la diversità di genere, età, cultura, competenze ed esperienze rappresenta un patrimonio su cui investire al fine di creare un ambiente di lavoro dinamico e inclusivo, che proprio nella coesistenza di valori diversi trova la sua unicità.

Il rispetto e l'inclusione delle differenze costituiscono valori fondanti per CRIF, rimarcati e definiti nel proprio Codice di Condotta e tra i valori identitari della cultura aziendale. In linea con il Codice di Condotta, CRIF si impegna a rispettare la dignità, la privacy e i diritti personali di ogni dipendente e si impegna a evitare qualsiasi episodio di discriminazione e di molestia nel posto di lavoro. I dipendenti sono chiamati a non fare discriminazioni in base all'origine, alla nazionalità, alla religione, alla razza, al genere, alle tendenze sessuali, o esercitare qualsiasi tipo di molestia verbale o fisica basata su uno dei fattori indicati sopra, o su altri motivi. A tal proposito la funzione Risorse Umane, affiancata dal team di Labour Law, si pone a tutela dei dipendenti che ritengono che i suddetti principi non siano rispettati nel loro posto di lavoro, invitandoli a segnalarlo. Allo stesso modo si garantisce riservatezza e protezione contro ogni forma di ritorsione.

Negli anni CRIF ha portato avanti una politica di rispetto delle **pari opportunità**, incentivando l'inserimento di risorse femminili nel proprio organico in tutti i settori del business. Questa cultura ci ha portato ad avere una **forte presenza femminile** sia nel management che tra i tutti i livelli della popolazione aziendale, con una distribuzione di genere bilanciata in Italia e nel mondo.

Al termine dell'anno di rendicontazione il **51% della popolazione aziendale di riferimento è rappresentato dal genere femminile** (786 donne su un totale di 1.546 dipendenti). Il top management di CRIF in Italia è composto per un 32% da donne e i primi riporti del CEO sono per un 43% donne.

## Gender Diversity



In particolare, a partire dal 2019 CRIF ha potenziato il proprio impegno nella valorizzazione del ruolo delle donne tramite un programma di *empowerment* femminile promosso da ValoreD.

ValoreD è la prima associazione di imprese in Italia che si impegna per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva nelle organizzazioni e nel paese. Far parte dell'associazione significa poter condividere con altre aziende le sfide e gli snodi della diversity, promuovere un confronto costruttivo su temi strategici (welfare, smart working, politiche per l'occupazione femminile, l'inclusione e le pari opportunità) e investire in progetti che supportano da un lato le giovani donne a liberare il proprio talento dal vincolo degli stereotipi di genere e dall'altro aiutano le donne manager a prepararsi ad assumere ruoli di maggiore responsabilità.

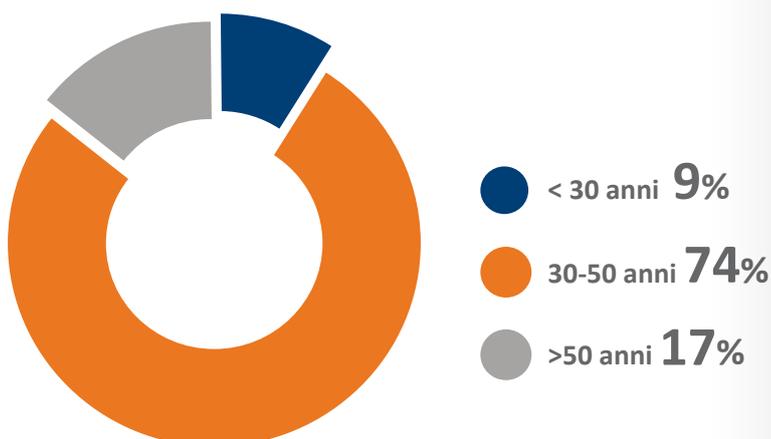
Attraverso questa partnership abbiamo coinvolto le nostre colleghe in percorsi formativi e di mentorship volti a incoraggiare lo spirito imprenditoriale, ad accelerare la carriera verso ruoli di maggiore responsabilità e a incentivare la costruzione e la cura di un network professionale e personale.

Le giornate di formazione organizzate nel 2020 hanno avuto come tematiche chiave la vita in azienda e come fare della diversità un valore.

Relativamente al profilo anagrafico, ad oggi la maggioranza dei dipendenti rientranti nel perimetro di questo report, si colloca nella fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni (74%; 1.144), il 9% nella fascia di età sotto i 30 e il 17% sopra i 50 anni.



## Age Diversity





# CRIF TALENT COMMUNITY: PROCESSO DI SELEZIONE E ONBOARDING

Lavorare in CRIF significa innovare, avere passione, pensare fuori dagli schemi. Ciascuno con il proprio ruolo contribuisce alla crescita dell'azienda. Per questo CRIF pone grande attenzione alla fase di selezione e onboarding delle persone che scelgono di entrare nella Talent Community.

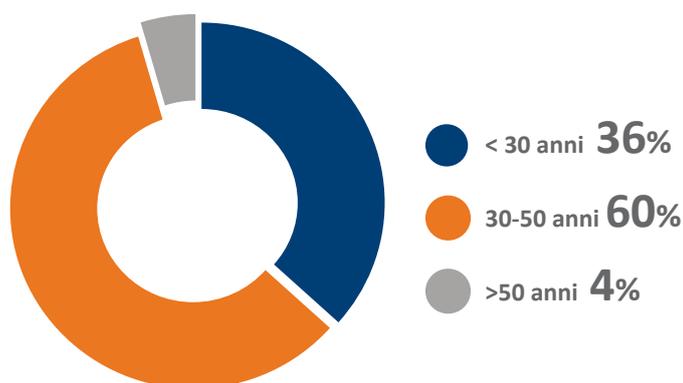
Il team Talent Acquisition lavora ogni giorno con l'obiettivo di individuare i profili più in linea con i valori e le esigenze professionali dell'azienda, selezionando talenti in tutto il mondo.

Oltre ai motori di ricerca comuni, l'azienda raccoglie candidature attraverso una sezione dedicata sul sito corporate aziendale, dove è possibile consultare tutte le posizioni aperte per categoria professionale, livello di esperienza e collocazione geografica.

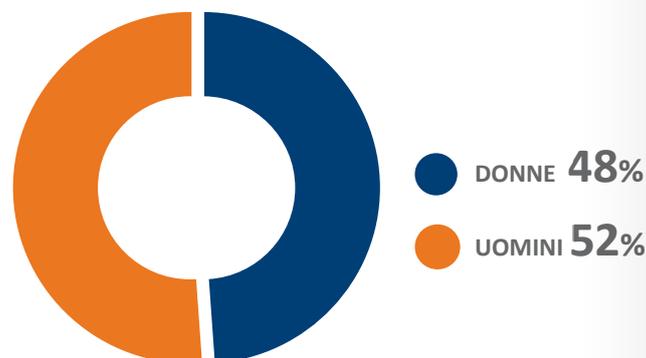
Nel corso del 2020 si sono registrati **ingressi pari a 201 persone** per le sole società rientranti nel perimetro di rendicontazione, con un **hiring rate del 13%** calcolato sul totale dell'organico rientrante nel perimetro, di cui il **36% giovani di età inferiore ai 30 anni** (72 sul totale dei nuovi assunti), il 60% appartenenti alla fascia di età 30-50 anni (120 sul totale dei nuovi assunti) e il 4% appartenenti alla fascia di età superiore ai 50 anni.

Sul totale dei nuovi assunti, il 48% è di  **sesso femminile** (96 donne su 201 nuovi ingressi).

### Hiring Rate per età



### Hiring Rate per genere



Inoltre, la costante ricerca di nuovi talenti ha portato l'azienda a collaborare con le Università ed Enti di formazione del Territorio al fine di favorire l'inserimento di laureandi e neolaureati.

In particolare, con il programma CRIF4PostGraduates l'azienda da anni promuove anche la formazione per neolaureati, strutturando e sponsorizzando la didattica di Master e Corsi di alta formazione a loro dedicati. Parallelamente per far crescere i manager di domani, CRIF fornisce ai giovani talenti la possibilità di accrescere le proprie competenze e la propria esperienza in un **ambiente dinamico e internazionale**, attraverso l'attivazione di tirocini di 6 mesi, dall'alto valore formativo.

## ONBOARDING

Il momento più delicato del processo di selezione è sicuramente la fase di onboarding delle nuove risorse. Crediamo infatti che un onboarding efficace sia strettamente legato alla capacità di trattenere i talenti in azienda, influenzandone engagement e performance.

Per questo motivo è stato strutturato un processo di onboarding volto a dare alle nuove risorse gli strumenti più idonei ed efficaci per ambientarsi e integrarsi in modo costruttivo riducendo al minimo il tempo necessario per raggiungere una piena acquisizione del ruolo.

Il processo prevede una prima fase di "Welcome on board" tramite una mail di benvenuto che racchiude una serie di indicazioni volte ad agevolare la gestione del proprio ingresso e delle prime attività, tra cui link utili alla intranet aziendale, corsi di formazione obbligatori e overview delle policy aziendali.

La fase di “Welcome on board” è accompagnata dall’incontro con l’HR Business Partner di riferimento al fine di dare alla risorsa un immediato punto di riferimento e creare un primo contatto utile per l’instaurarsi di una relazione di fiducia. Durante questo incontro l’HR Business Partner fornisce un’overview dell’azienda e dei processi HR di principale interesse per il dipendente.

Parallelamente, nelle prime settimane dall’ingresso, il neo assunto viene guidato attraverso un piano di induction finalizzato a far conoscere i principali referenti con cui si troverà a collaborare, tramite una serie di incontri pianificati ad hoc in base alla seniority.

Il processo di onboarding si completa con il coinvolgimento delle nuove risorse, entro 6 mesi dall’ingresso nel “Welcome at CRIF”, un evento rivolto ai neoassunti che da loro la possibilità di conoscere le diverse aree aziendali attraverso presentazioni tenute da altri colleghi.

Consapevoli dell’importanza del processo, al fine di monitorarne l’efficacia viene richiesto ai neoassunti di contribuire attivamente, grazie alla compilazione di una survey sull’onboarding ricevuto, con l’obiettivo di raccogliere spunti per un costante miglioramento.

Con lo stesso obiettivo, ovvero puntare al miglioramento continuo, è stato avviato già da qualche anno un processo di Exit Interview per accompagnare il dipendente fino all’ultimo giorno del suo percorso in azienda. Tramite un incontro con il proprio HR di riferimento e la compilazione di un form online, è possibile raccogliere feedback sulle motivazioni che hanno portato alla decisione di lasciare l’azienda e, più in generale, sulla percezione rispetto all’esperienza vissuta in azienda. I feedback raccolti attraverso questo processo rappresentano un patrimonio importante per un’azienda che, come CRIF, investe ogni giorno nell’*Employee value proposition*.





## GROWING IN CRIF: FORMAZIONE E SVILUPPO

CRIF ha individuato diversi ambiti di sviluppo per costruire un ambiente fertile sia per la crescita del potenziale, sia per le opportunità di carriera di ogni dipendente e collaboratore. La formazione dei dipendenti rappresenta un valore strategico per l'azienda, che da sempre investe risorse per fornire un ampio spettro di programmi di formazione mirati a valorizzare le persone: non solo al momento dell'ingresso in azienda, ma in ogni fase del percorso di crescita, offrendo concrete opportunità per accrescere le competenze e conoscenze di ognuno. L'approccio alla formazione è caratterizzato da un programma di ongoing training, con contenuti in costante evoluzione per rispondere alle priorità strategiche e di business e alle necessità di upskilling delle diverse famiglie professionali.

Da questo approccio nasce l'E-VOLUTION Academy di CRIF, un programma di formazione strutturato in sessioni di e-learning e formazione in aula, con docenti esterni o workshop di approfondimento, per fornire a ciascuno un percorso di formazione ad hoc rispetto alla famiglia professionale di appartenenza e al ruolo ricoperto in azienda.

All'interno del catalogo formativo sono presenti diverse tipologie di corsi volti all'acquisizione e al potenziamento non solo di soft skills e hard skills, ma anche di competenze legate allo sviluppo della leadership.

Infine vengono organizzati annualmente corsi di lingua di gruppo (inglese, francese, tedesco, spagnolo) aperti a tutti i dipendenti.

Dall'importanza che CRIF attribuisce alla formazione e alla condivisione delle conoscenze e delle best practice è nato il **Knowledge Sharing Program**, un programma che, mettendo a fattor comune il patrimonio di conoscenze e competenze che ciascuna risorsa sviluppa all'interno dell'azienda, mira non solo a favorire la nascita di nuove sinergie interne, ma anche a facilitare la conoscenza profonda dei prodotti e delle soluzioni CRIF, valorizzando ancora di più la collaborazione tra colleghi. Durante tutto l'anno vengono individuate delle tematiche cross relative ad aspetti tecnici o innovativi del business e per ognuna di esse si identifica un trainer tra i colleghi esperti dell'argomento. La sessione viene poi registrata e resa disponibile sulla intranet aziendale, in modo che tutti possano accedere ai podcasts di Knowledge Sharing durante l'anno.

Altra iniziativa di rilievo è la **Scuola dei Mestieri**, un'attività formativa che coinvolge diverse aree in cui le risorse più senior svolgono il ruolo di mentor e formatori per le risorse meno senior, che in questo modo hanno la possibilità di crescere acquisendo nuove conoscenze. L'obiettivo è **generare competenze di formazione interna e attivare interscambi di informazioni fra diverse aree**, migliorando la visibilità dei processi interni e favorendo una migliore conoscenza delle attività. Inoltre, i trainer vengono a loro volta formati per svolgere la formazione grazie a una sessione di Train the Trainer.

In aggiunta, dal momento che i dati costituiscono l'asset principale del business di CRIF, è stata istituita la Data Science Community con il fine di connettere tutti i Data Scientist di CRIF a livello globale: un luogo virtuale in cui condividere conoscenze, sviluppare le proprie competenze professionali e imparare reciprocamente gli uni dagli altri. Lo scopo della community è anche quello di guidare la diffusione e l'utilizzo dell'AI/Data Science in CRIF, sia in termini di crescita delle competenze interne sia dell'innovazione di prodotti e servizi. La community contribuisce inoltre allo sviluppo del numero di Data Scientist con le competenze adeguate alle esigenze di sviluppo dell'azienda, con un programma corporate di selezione e formazione dei data scientist basato su linee guida comuni.

Nel corso del 2020, per garantire continuità alla formazione delle persone, i corsi sono stati trasformati in sessioni online e complessivamente sono state erogate **15.335** ore di formazione.



## PERFORM&GO: PIANI DI SVILUPPO

Accanto alla formazione dei dipendenti, priorità dell'azienda sono i percorsi di sviluppo delle persone. Proprio in quest'ottica è stato di recente rivisto tutto il processo di valutazione annuale dei dipendenti, passando da una visione orientata alla valutazione delle performance in senso stretto, a una visione di più lungo periodo, focalizzata sulla crescita professionale delle persone e sullo sviluppo delle competenze necessarie per il raggiungimento di determinati obiettivi e per supportare al meglio i processi di business.

Il processo annuale di Performance Development si struttura in più fasi in cui la risorsa e il suo responsabile si auto-valutano e vengono valutati su un set di competenze predefinito in base alla famiglia professionale e al ruolo. Tra una fase e l'altra del processo, la funzione HR, tramite l'HR Business Partner supporta il Manager nella valutazione e nella definizione dei piani di sviluppo, al fine di indirizzare il potenziale e la crescita professionale delle persone. Il processo si conclude con un incontro di feedback tra ciascuna risorsa e il proprio responsabile, durante il quale vengono condivise valutazioni, aspettative e prospettive di crescita e sviluppo.

A supporto del processo vi sono diversi programmi e iniziative promossi dall'azienda, al fine di fornire strumenti utili alle persone e al Manager per identificare il percorso di crescita maggiormente in linea con le attitudini e i punti di forza che contraddistinguono ognuno, sviluppando una cultura aziendale basata sul feedback continuo.

In linea con questo approccio volto alla valorizzazione dei percorsi di crescita delle persone, CRIF promuove diversi programmi di **Internal Mobility** con l'obiettivo di stimolare lo scambio e l'acquisizione di competenze trasversali e di creare sempre nuove opportunità di crescita all'interno dell'azienda.

Tre sono le iniziative proposte da CRIF:

- **Job Posting:** per ogni nuova posizione vacante all'interno dell'azienda, l'avvio della selezione all'esterno è preceduta da una **notifica interna**, volta a dare la possibilità ai dipendenti interessati di **ricevere informazioni sulla posizione** e, qualora possiedano i requisiti richiesti, di candidarsi.
- **Project Posting:** dà la possibilità ai dipendenti di **candidarsi per la partecipazione allo sviluppo di un progetto**. Si tratta di uno **spostamento temporaneo** (full time o part time): al termine del progetto la persona rientra a tempo pieno nel ruolo originario.
- **Move&Grow:** un programma che si inserisce all'interno dei piani di sviluppo con l'obiettivo di accrescere l'engagement delle persone e tenere accesa la motivazione, con focus specifico sui **giovani talenti** che più di tutti sono costantemente alla ricerca di nuovi stimoli e opportunità di crescita e apprendimento.





## WELFARE & WORK LIFE BALANCE

Siamo convinti che la chiave del successo sia strettamente legata non solo alle competenze delle nostre persone, ma anche al loro grado di benessere e di soddisfazione nel contesto lavorativo.

Ecco perché CRIF si impegna quotidianamente per migliorare il livello di benessere aziendale tramite misure di welfare che favoriscano in senso più ampio una migliore conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.



## SISTEMA DI FLESSIBILITÀ ORARIA

CRIF prevede ormai da alcuni anni misure di **flessibilità oraria**, sia su base giornaliera che su base mensile, in modo da permettere una migliore conciliazione della vita lavorativa con quella personale. Le misure di flessibilità sono diverse a seconda dei profili orari.



## SMART WORKING

Ormai da anni CRIF ha adottato, e via via introdotto, diverse iniziative di Smart Working che sono entrate a far parte dell'organizzazione e del modo di lavorare insieme.

La prima di queste iniziative è certamente la policy sul lavoro da remoto in vigore già da tempo, ovvero molto prima che, con il verificarsi dell'emergenza sanitaria in corso, il lavoro da remoto diventasse parte integrante del nostro modo di vivere il lavoro e l'azienda, spingendoci a sviluppare nuove competenze e nuovi modi di lavorare insieme.

Questo cambiamento di paradigma ha portato l'azienda a ripensare le nuove modalità di lavoro guardando al "New Normal" con l'obiettivo di individuare la giusta combinazione tra lavoro in sede e lavoro da remoto, tra engagement e flessibilità, tra efficacia e conciliazione vita-lavoro.

Sempre nell'ambito delle iniziative portate avanti in tema di Smart Working e "accelerate" dal cambio di paradigma in atto, rileva il progetto di restyling degli open space e del concetto di postazione di lavoro, che passa da una visione statica a una dinamica, flessibile e sostenibile, basata sul modello di sharing delle postazioni. Il progetto lanciato a fine 2019, trova oggi applicazione massiva, consentendo l'ottimizzazione degli spazi a disposizione anche grazie al lancio di una web app dedicata alla prenotazione delle postazioni, messa a disposizione di tutti i dipendenti e collaboratori dell'azienda.



## PIANO RIENTRO MAMME

Introdotta nel 2014, il piano prevede la possibilità per le neo-mamme di pianificare il proprio rientro in azienda a seguito del parto, usufruendo di integrazioni retributive durante il periodo di maternità facoltativa e di supporti economici per i servizi di asilo nido e baby-sitter, al fine favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e di supportare il rientro dopo la maternità, favorendo il percorso di carriera all'interno dell'azienda.



## GENITORIALITÀ

A supporto della genitorialità sono previste diverse iniziative a seconda dell'età dei figli. I neo-genitori delle sedi di Bologna possono usufruire di convenzioni con asilo nido per la prenotazione dei posti e la copertura parziale della retta, grazie al contributo offerto dall'azienda.

Per i figli dei dipendenti, a partire dalle scuole medie sono presenti diversi programmi a sostegno dell'educazione:

- ogni anno vengono messe a disposizione borse di studio per i ragazzi delle medie e università, erogate sulla base di una graduatoria che tiene conto del reddito familiare, della composizione del nucleo familiare e del rendimento scolastico;

- per i figli dei dipendenti che frequentano le scuole superiori è previsto il programma **Intercultura**, un programma che dal 2016 prevede annualmente l'erogazione di borse di studio a copertura quasi totale delle spese per la partecipazione ad un percorso di studio e approfondimento linguistico all'estero, della durata di 4 settimane.

Infine, sono previste diverse iniziative a supporto delle genitorialità nei periodi di chiusura delle scuole per la pausa estiva:

- erogazione di voucher, sempre sulla base di una graduatoria interna, a copertura delle spese sostenute per la partecipazione dei figli a campi estivi;
- organizzazione di campi estivi all'insegna delle nuove tecnologie e della scienza creativa grazie alla collaborazione con la Fondazione Golinelli, per la sede di Bologna. Nello specifico l'azienda offre ai dipendenti la possibilità di far partecipare i propri figli fino ai 18 anni, a tariffe agevolate;
- tirocini formativi della durata di 3 settimane presso le sedi italiane ed estere del Gruppo, fornendo ai ragazzi la possibilità concreta di misurarsi in un ambiente di lavoro internazionale, acquisendo competenze altamente spendibili nel mondo del lavoro.

I programmi Intercultura e i tirocini formativi sono stati sospesi nel 2020 a causa dell'emergenza sanitaria in corso, con la volontà di ripristinarli il prima possibile.



## SERVIZI ALLA PERSONA

Tramite l'iniziativa CRIF4YOU, l'azienda fornisce ai dipendenti servizi e convenzioni specifiche a seconda dell'area tematica d'interesse.

Le convenzioni e i servizi forniti vengono costantemente monitorati dall'azienda, in modo che ai dipendenti vengano offerte condizioni sempre più favorevoli, e aggiornamenti annuali così da garantire una gamma sempre più vasta di servizi.

Le convenzioni e i servizi ricoprono una vasta serie di aree per andare incontro a tutte le esigenze dei dipendenti.

**Health&Fitness:** propone servizi inerenti la salute e il benessere, offrendo ai dipendenti la possibilità sia di frequentare l'area fitness interna all'azienda, in cui sono presenti sala macchine e sala corsi, sia di usufruire delle diverse convenzioni con palestre e centri sportivi del territorio. Nel 2020 per garantire continuità rispetto ai servizi offerti le lezioni di fitness sono state portate avanti online.

Nel corso del 2020, grazie alla collaborazione con una Dietista Nutrizionista esperta, è stato anche avviato un percorso di formazione rivolto ai dipendenti sulla sana alimentazione, con diversi incontri finalizzati a fornire le informazioni e gli strumenti per gestire al meglio il peso corporeo e la salute a partire dalla tavola.

**SAVE MONEY:** CRIF ha stipulato un'ampia gamma di convenzioni in tutti i settori che possano essere d'interesse per i dipendenti, da quelle in partnership con esercizi commerciali del territorio a quelle relative alla gestione del risparmio, alle assicurazioni, all'organizzazione di viaggi, alla salute (ad esempio servizi bancari con consulenza in azienda, assicurazioni, autonoleggio, vacanze, gommista, meccanico, lavanderia, ristoranti, estetica, notaio, servizi CRIF per i consumatori in convenzione, consegna spesa in azienda).

**CLUB:** iniziative culturali, di svago e socializzazione sul territorio, per garantire un ambiente di lavoro sereno e stimolante, in cui affiatamento e spirito di gruppo sono sostenuti e incoraggiati.

**CHARITY:** riconoscendo l'importanza delle iniziative di solidarietà, CRIF si impegna a incrementare sempre più le iniziative sociali cui partecipa e di cui si fa promotrice. In particolare nel corso 2020 CRIF si è impegnata nel promuovere diverse iniziative tra cui:

- campagne di raccolta fondi per ANT e LILT
- campagne di raccolta fondi per sostenere il personale sanitario e gli ospedali nell'affrontare l'emergenza sanitaria da COVID 19
- MondoDonna e FAEDESFA, acquisto di infradito solidali a sostegno di donne e ragazze in difficoltà
- La "100 del dono", una maratona benefica per raccogliere fondi a favore di 7 Onlus sparse per l'Italia
- Una ghirlanda di Sartorie Leggere, raccolta fondi a sostegno dell'artigianato italiano



## PROMOZIONE DELLA SALUTE E PREVENZIONE:

CRIF ha a cuore la salute del dipendente, per questo prevede diversi servizi per la prevenzione e per incentivare stili di vita sani:

- servizio di Counseling, attivato nelle sedi di Bologna, Varignana e Milano. Si tratta di uno spazio di ascolto e supporto individuale, garantito dal segreto professionale e a cui si può accedere durante l'orario di lavoro. Il servizio è assolutamente anonimo ma l'utilizzo costante e crescente registrato a partire dalla sua attivazione è indice del fatto che i dipendenti riconoscono nel counseling un'iniziativa utile e rispondente ad un'esigenza concreta. Il servizio prevede sia incontri one to one, sia un servizio telefonico, con costi totalmente a carico dell'azienda. La possibilità di effettuare sessioni telefoniche ha consentito di dare continuità al servizio anche nel corso del 2020, costituendo uno strumento importante a supporto di un periodo particolarmente difficile.
- iniziative di prevenzione oncologica in collaborazione con LILT e ANT, con la possibilità di prenotare visite di prevenzione gratuite in sede;
- campagna di vaccinazione anti influenzale presso le sedi aziendali;
- polizza sanitaria integrativa al QUAS che permette di estendere la copertura sanitaria del dipendente e può includere anche il nucleo familiare: viene assegnata ai lavoratori con qualifica di Quadro dopo un anno di permanenza nel ruolo e due consecutivi di valutazione positiva;
- polizza assicurativa "Long Term Care" per garantire una rendita vitalizia in caso di perdita dell'autosufficienza. I dipendenti CRIF possono accedervi a un costo molto contenuto, senza perdere il diritto all'agevolazione anche in caso di cessazione del rapporto di lavoro per qualunque causa.
- servizio di distribuzione di frutta di stagione due volte a settimana presso tutti gli uffici, al fine di promuovere un'alimentazione sana (servizio sospeso nel 2020).



## SISTEMA WELFARE BONUS

Nel corso degli anni, CRIF ha cercato di promuovere una politica retributiva sempre più premiante per i propri dipendenti, individuando strumenti diversi e innovativi per l'erogazione di parte dei compensi variabili legati al raggiungimento degli obiettivi.

Portando avanti questo sistema premiale, CRIF ha voluto privilegiare la possibilità di ottenere un **“premio aziendale sociale”**, composto da una serie di **iniziative basate sul welfare**, integrando gli schemi retributivi convenzionali con strumenti alternativi che prevedono una remunerazione in termini di utilità.

Le iniziative basate sui Servizi Welfare hanno lo scopo di consentire la massima valorizzazione delle componenti economiche per i dipendenti e dare un sostegno alla loro vita privata e familiare.

### Portale Edenred Easy Welfare

I dipendenti possono utilizzare il proprio welfare bonus accedendo alla piattaforma Edenred Easy Welfare, una piattaforma tecnologica ad uso esclusivo dei dipendenti dell'azienda, contenente un **paniere di servizi fruibili direttamente tramite il portale**, all'interno del quale sono visualizzabili i beni e servizi a disposizione, le convenzioni e le agevolazioni dedicate ai dipendenti, i canali di assistenza a cui rivolgersi in caso di necessità.

SERVIZI	TIPOLOGIA	BENEFICIARI
FAMIGLIA	Rimborso	Familiari
FONDO PENSIONE	Versamento	Dipendente
MUTUI	Rimborso	Dipendente
CASSA SANITARIA	Versamento e Rimborso	Dipendente e familiari
TEMPO LIBERO	Acquisto	Dipendente e familiari
BUONI ACQUISTO E COFANETTI	Acquisto	Dipendente
CONVENZIONI	Agevolazione	Dipendente e familiari
AREA SHOP	Agevolazione	Dipendente e familiari



# SALUTE E SICUREZZA

Il Gruppo CRIF ritiene che il proprio successo provenga dalle persone che con il loro lavoro contribuiscono quotidianamente al raggiungimento degli obiettivi aziendali. Il Gruppo considera prioritarie la Salute e la Sicurezza dei propri dipendenti, per questo fornisce loro un ambiente di lavoro sano e protetto e li forma in modo opportuno affinché possano svolgere le proprie attività in totale sicurezza.

Il Gruppo ha deciso di implementare un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza dei Lavoratori che guarda oltre le problematiche di breve periodo e tiene conto di ciò che la società in generale si aspetta dall'organizzazione stessa in termini di responsabilità, tenendo in considerazione anche i propri contractors e fornitori e gli effetti che le loro attività hanno sulle loro parti interessate.

La base di partenza è una opportuna gestione dei rischi per il miglioramento delle condizioni dell'ambiente di lavoro e della salute e sicurezza dei lavoratori e legato alla catena di fornitura. Per questo motivo il Gruppo già dal 2010 ha deciso di acquisire una certificazione - prima OHSAS18001 ora ISO 45001:2018 - sulla salute e sicurezza dei lavoratori, standard riconosciuto a livello internazionale che fornisce l'indirizzo corretto per formalizzare e strutturare la gestione del rischio, la gestione della conformità legislativa (decreto legislativo 81/2008 e successive modifiche), la diffusione di pratiche di lavoro più sicure e la valutazione delle prestazioni di sicurezza e di salute dei lavoratori.

All'interno del sistema di gestione sono stati chiaramente identificati i ruoli e le responsabilità, un set di policy e procedure volte alla prevenzione e sicurezza dei lavoratori, training e campagne awareness periodiche. Inoltre, CRIF ha deciso di formare il proprio personale in ambito BLS - Basic Life Support Defibrillation e di inserire il BLS-PBLS al suo interno come scelta etica e di protezione aggiuntiva per la salute. Il sistema di gestione prevede processi specifici documentati per la gestione delle categorie a maggior rischio, la gestione della sorveglianza sanitaria, la gestione della comunicazione, consultazione e partecipazione dei lavoratori, la gestione degli infortuni e mancati infortuni, nonché per la gestione della formazione.

Per ogni società del Gruppo è prevista la stesura del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), conforme alla normativa vigente e costantemente si svolgono attività di formazione obbligatoria in tema della salute e della sicurezza dei lavoratori e formazione delle squadre di emergenza.

Almeno una volta l'anno vengono organizzate le riunioni con gli addetti delle squadre di primo soccorso e antincendio al fine di ripercorrere il Piano di Emergenza e, per garantire una corretta gestione della sicurezza in tutte le sedi; sul portale intranet sono pubblicati i Piani di Emergenza e gli elenchi dei componenti delle squadre, contenenti anche i nominativi del personale formato in ambito BLS.

Inoltre, in ottica di miglioramento continuo, il Gruppo ha messo in atto un sistema di monitoraggio e Audit periodico per garantire il mantenimento di un ambiente di lavoro sicuro. Le attività di monitoraggio e prevenzione comprendono verifiche periodiche eseguite dall'RSPP, periodici allineamenti con gli RLS individuati in azienda e la consultazione dei lavoratori.

Indicativamente, entro il primo quadrimestre di ogni anno viene svolta la riunione annuale del Quality&Security Forum con lo scopo di effettuare l'attività di Riesame del Sistema di Gestione. Obiettivo del riesame è valutare l'efficacia e l'efficienza del sistema di gestione e per verificare che siano sempre soddisfatti la Politica ed i relativi obiettivi. In input al riesame della direzione, in ambito Salute e Sicurezza dei Lavoratori, vengono forniti:

---

#### Il livello di addestramento delle persone

---

#### I risultati della partecipazione e della consultazione dei lavoratori

---

#### Analisi e investigazione degli infortuni e mancati infortuni

---

#### Le comunicazioni rilevanti provenienti dalle altre parti interessate esterne e dagli organi di vigilanza

---

#### Le prestazioni dei processi relativi alla Salute e Sicurezza con le modifiche che potrebbero avere effetti sul Sistema di Gestione

---

#### Le evoluzioni delle prescrizioni legali

---

#### Le opportunità di miglioramento

---

Il Quality&Security Forum dopo aver verificato l'adeguatezza del Sistema di Gestione, indica i tempi e le responsabilità per l'implementazione di eventuali raccomandazioni e/o di eventuali azioni da apportare in ottica di miglioramento continuo dell'ambiente di lavoro e della Salute e Sicurezza dei Lavoratori.

# 5 | IMPEGNO VERSO LA COMUNITÀ



# AZIONI DI CRIF VERSO LE COMUNITÀ LOCALI E GLOBALI

CRIF nel corso del 2020 ha dato il proprio contributo concreto alle attività di solidarietà e sensibilizzazione di organizzazioni non profit impegnate su temi sociali:



## CRIF insieme con la Fondazione ANT Italia onlus

La Fondazione ANT Italia Onlus - nata a Bologna nel 1978 - è la più ampia realtà non profit in Italia per l'assistenza socio-sanitaria domiciliare gratuita ai pazienti oncologici. Dal 2004 è inoltre attiva nel campo della prevenzione oncologica. CRIF sostiene la fondazione attivando iniziative interne ed esterne all'azienda con lo scopo di raccogliere fondi e sensibilizzare dipendenti e conoscenti. In diversi periodi dell'anno invitiamo l'associazione ad allestire tramite volontari una loro postazione dinanzi all'ingresso principale dell'azienda per la promozione di iniziative di solidarietà e diamo visibilità ad altre iniziative da loro organizzate.



## CRIF supporta le iniziative di prevenzione di LILT

La Lega italiana per la Lotta contro i Tumori (LILT) - Sezione Provinciale di Milano, fondata nel 1948 sulla spinta di una forte cultura della solidarietà e dell'educazione alla salute, opera sul territorio di Milano e provincia affrontando il problema cancro nella sua globalità attraverso molteplici servizi offerti alla popolazione nell'ambito della prevenzione, della diagnosi precoce e dell'assistenza, supportata dall'ausilio di oltre 700 volontari. CRIF sostiene la fondazione attivando iniziative interne ed esterne all'azienda con lo scopo di raccogliere fondi e sensibilizzare dipendenti e conoscenti e promuovendo tramite la intranet aziendale le iniziative organizzate dalla Fondazione.



## CRIF supporta AGEOP

Ageop è un'associazione fondata sul volontariato che sostiene la Ricerca Scientifica nella lotta al cancro infantile e si dedica alla Cura dei piccoli pazienti oncologici e delle loro famiglie attraverso progetti di Accoglienza, Assistenza, Psiconcologia, Riabilitazione Psicosociale e Sensibilizzazione. CRIF sostiene l'associazione con diverse iniziative, in particolare nel 2020, con l'iniziativa "ORIGAMI LAB" i partecipanti, su base volontaria, connessi da remoto, hanno realizzato decorazioni utilizzando l'antica arte giapponese degli origami; le decorazioni realizzate sono state donate ad AGEOP, a sostegno del progetto "Casa Gialla", un luogo sicuro per i piccoli pazienti oncologici e le loro famiglie.



## CRIF supporta BolognaAltruista

CRIF dà il proprio supporto a BolognaAltruista, un'associazione non profit improntata sulla logica di volontariato flessibile fatto di iniziative alla portata di tutti che rispondono ai bisogni della città. Nello specifico, BolognaAltruista mette in contatto persone altruiste con la voglia di fare del bene rendendo più facile poter dare un contributo alla città, alla comunità.



### CRIF supporta LENE THUN

Il 10 dicembre 2020 si è tenuta in forma interamente online la festa dedicata ai figli dei dipendenti CRIF. I bambini, in turni organizzati in base alle fasce di età e accompagnati dai genitori, si sono collegati sulla piattaforma digitale. Grazie alle indicazioni in diretta di Babbo Natale, hanno dipinto alcune ceramiche THUN ricevute in dono insieme ad appositi colori. Con l'acquisto delle ceramiche, CRIF ha dato un contributo alla fondazione Lene Thun che crea laboratori di ceramico-terapia nelle oncologie pediatriche di tutta Italia.



### CRIF supporta l'Istituto Oncologico Romagnolo

L'Istituto Oncologico Romagnolo è una organizzazione non profit che svolge la propria attività grazie al lavoro di volontari, simpatizzanti e professionisti tra medici, biologi, psicologhe e ricercatori. Insieme, combattono per dare una speranza ai pazienti romagnoli, per garantire ad ognuno di loro la migliore qualità di cura e, infine, per sconfiggere il cancro grazie alla ricerca scientifica e alla prevenzione. CRIF ha contribuito dando il proprio sostegno al progetto *Sano, giusto e con gusto!* ideato dalla dottoressa Annamaria Acquaviva e realizzato in collaborazione con IOR, ANDID, Associazione Nazionale Dietisti, e ASAND, Associazione Scientifica dell'Alimentazione, Nutrizione e Dietetica dei Dietisti italiani. Un progetto nazionale sulla sana alimentazione che intende raggiungere i bambini tra i 3 e gli 11 anni, dalla scuola dell'infanzia alla scuola primaria. L'educazione alimentare nell'infanzia è uno strumento strategico che favorisce buone abitudini fin da bambini, incoraggiando uno stile di vita sano anche da grandi. Per arrivare ai bambini, il progetto Sano, giusto e con gusto! ha deciso di rivolgersi in prima battuta a tutti gli adulti che contribuiscono a determinare lo stile alimentare dei più piccoli. Un invito rivolto a genitori, nonni, familiari, insegnanti ed educatori che, grazie alle attività di divulgazione dei dietisti nutrizionisti volontari, coinvolge i bambini nella messa in pratica di un'alimentazione corretta, equilibrata, sostenibile e locale.



### CRIF supporta Fondazione Sant'Orsola

Anche grazie al prezioso contributo delle persone della Community CRIF ha dato il proprio contributo al fondo "più forti insieme" attivato dalla Fondazione Sant'Orsola, a sostegno degli ospedali di Bologna e degli operatori sanitari che nell'emergenza Coronavirus ogni giorno si prendono cura di tutti coloro che ne hanno necessità.

Inoltre CRIF è da sempre impegnata nella valorizzazione del territorio e della comunità in cui è inserita. Da anni sostiene attivamente le realtà locali con particolare attenzione al campo dell'istruzione e dell'educazione.

### ISTRUZIONE: PARTNERSHIP CON L'UNIVERSITÀ DI BOLOGNA E LA BOLOGNA BUSINESS SCHOOL

La costante e fruttuosa collaborazione con l'Università di Bologna ha portato alla realizzazione di molteplici iniziative.

## MASTER QUANTITATIVE RISK MANAGEMENT

Per il quinto anno consecutivo si è avviata nel 2020 l'Edizione 2020/2021 del Master di II Livello in Quantitative Risk Management, attivato dalla partnership strategica tra i Dipartimenti di Scienze Statistiche e Scienze Economiche dell'Università di Bologna e CRIF.

Il Master di II livello, svolto interamente in lingua inglese, intende formare esperti nella gestione del rischio degli intermediari finanziari, approfondendo i principali concetti di probabilità, statistica, econometria, ingegneria finanziaria e istituzioni dei mercati dell'intermediazione finanziaria nonché gli aspetti di frontiera relativi al rischio di mercato, di credito e di liquidità, con particolare approfondimento sull'analisi dei big data.

Per favorire l'inserimento dei partecipanti nel mondo del lavoro, al termine del percorso formativo è previsto un tirocinio pratico della durata di 300 ore presso CRIF o una delle aziende partner.

CRIF è sponsor dell'iniziativa e, in quanto tale, si impegna ogni anno ad offrire agli studenti del Master tirocini curriculari, che per i profili più meritevoli sono solo il primo passo di un percorso di crescita professionalizzante all'interno dell'azienda.

## MASTER CYBERSECURITY

Nel 2020 si è anche avviata la II edizione del Master Executive in **Cybersecurity: from design to operations**, attivato dal Dipartimento di Informatica - Scienza e Ingegneria dell'Università di Bologna e CRIF, pensato sia per i professionisti del settore ICT che intendono accelerare il loro percorso di carriera sia per i neolaureati (triennali o magistrali) che intendano specializzarsi nell'ambito della sicurezza informatica

Il Master vede la collaborazione di importanti aziende operanti nel settore quali Certego, Cryptonet Labs, Minded Security e Yoroi, a supporto di una impostazione didattica di alta formazione tecnica e pratica, e il supporto di aziende di primo piano quali Datalogic e KPMG, a testimonianza dell'importanza del tema per tutto il tessuto economico. Le aziende partner mettono a disposizione **borse di studio** per gli studenti più meritevoli, offrendo contributi a parziale copertura della quota di partecipazione a seconda della posizione ottenuta in graduatoria.

In veste di main sponsor dell'iniziativa, CRIF mette a disposizione a titolo gratuito alcuni dei suoi professionisti più esperti in ambito Cyber Security per docenze all'interno del programma formativo del Master.

A completamento della didattica è previsto un tirocinio di 500 ore presso una delle aziende partner, con l'intento di favorire l'inserimento dei partecipanti nel mondo del lavoro. In particolare, CRIF si impegna ad offrire occasioni di collaborazione in azienda dapprima tramite tirocinio curriculare, per poi proseguire la collaborazione con i profili più meritevoli.

“ Per CRIF la sicurezza è un asset imprescindibile e parte del Dna aziendale, per questo abbiamo colto con entusiasmo la proposta dell'Università di Bologna di collaborare all'interno di un comitato scientifico allargato, in qualità di main sponsor, tra Università-Imprese. Nello specifico, auspichiamo che il Master possa essere un volano per quelle competenze altamente specialistiche che ogni giorno le aziende ricercano nel mercato del lavoro, e di non facile riscontro. Infatti, il Master intende formare figure professionali specifiche, quali l'ICT Security Specialist, il Web Security Expert, il Mobile Security Expert, il Penetration Tester e Security Incident Analyst and Responder la cui domanda sul mercato del lavoro è in fortissima crescita. ”

**Diletta Campanella,**  
Talent Acquisition Specialist di CRIF

CRIF collabora anche con la **Business School dell'Università di Bologna** che si occupa di formazione post laurea. Nel corso dei Master specialistici, infatti, viene data agli studenti la possibilità di realizzare **project work** direttamente con CRIF, occupandosi di tematiche di reale interesse per l'azienda, consentendo così ai partecipanti di fare esperienza di una realtà aziendale multinazionale.

## OPEN BANKING INNOVATION HACKATHON

Tra le diverse iniziative che l'azienda propone al fine di offrire opportunità formative a giovani talenti, merita menzione l'"Open Banking Innovation" Hackathon, un grande evento all'insegna dell'innovazione tenutosi nel corso del 2019 nell'elegante cornice di Palazzo di Varignana e con il Patrocinio del Dipartimento di Informatica – Scienza e Ingegneria (DISI) dell'Alma Mater Studiorum – Università di Bologna.



Una no-stop di 24 ore, dove i giovani partecipanti hanno lavorato fianco a fianco ai colleghi di CRIF Global Technologies, la divisione IT di CRIF, docenti Unibo ed esperti. Alla squadra vincitrice è stato conferito un premio complessivo del valore di € 5.000.

Inoltre, l'evento è stato rigorosamente plastic-free grazie al partner 24Bottles® – start-up bolognese nata con l'obiettivo di ridurre l'impatto della plastica sul pianeta – che ha omaggiato i partecipanti di bottiglie e bicchieri di acciaio inossidabile. L'idratazione dei ragazzi è stata inoltre possibile grazie al generatore d'acqua dall'atmosfera dell'azienda Rossetto, che ha ulteriormente contribuito a eliminare l'utilizzo della plastica.

“ Il DISI è da sempre impegnato a cogliere le occasioni di collaborazione con le aziende, con l'obiettivo di una mutua fertilizzazione della ricerca con casi concreti di applicazione, o che, come in questo caso, aprono agli studenti l'opportunità di confrontarsi con le sfide che ritroveranno nel mondo del lavoro al termine degli studi. ”

**Maurizio Gabbrielli,**

Vicedirettore del Dipartimento di Informatica  
- Scienza e Ingegneria (DISI) dell'Alma Mater  
Studiorum - Università di Bologna.

Hanno partecipato all'evento 50 studenti tra neolaureati e laureandi dell'Ateneo bolognese, con l'obiettivo di realizzare un vero e proprio progetto innovativo sul tema open banking.

## PROGRAMMA SUGAR

A partire da settembre 2020 CRIF ha attivato una collaborazione con Almacube, incubatore e hub innovativo dell'Università di Bologna e Confindustria Emilia, aderendo come partner sponsor al programma Sugar. Tale programma ha carattere internazionale e come prima fase ha previsto la selezione ad hoc per CRIF di 8 studenti, di cui 5 dell'Università di Bologna e 3 della TU Dortmund University Germania. Per questi studenti CRIF ha identificato e assegnato una challenge focalizzata su un determinato bisogno aziendale e da questo gli studenti stanno sviluppando, interfacciandosi costantemente con i referenti CRIF dell'area Innovecos e Personal Solutions, prototipi e soluzioni seguendo l'approccio innovativo del design *thinking e service design*.

## CRIF E IFOA PER LE PARI OPPORTUNITÀ

Per agire sul futuro, non possiamo non rivolgere lo sguardo ai più giovani e in particolar modo ai ragazzi delle scuole secondarie, supportandoli nell'orientamento e favorendo l'educazione a scelte consapevoli, guidate dalla conoscenza di sé, delle proprie attitudini, delle opportunità offerte dal mercato del lavoro e contrastando i pregiudizi di genere legati ad esempio ai corsi di laurea più tecnici e innovativi (per professioni STEM).

A tal proposito, dal 2019 CRIF ha intrapreso con IFOA un percorso di incontri di orientamento e informazione nelle scuole secondarie della Regione Emilia Romagna, durante i quali le nostre professioniste portano a studenti e studentesse la loro testimonianza illustrando le opportunità di sviluppo professionale nei settori e ruoli più tecnici.

## RETE CAPO D "COMUNITÀ DI AZIENDE PER LE PARI OPPORTUNITÀ"

CRIF dà il proprio contributo alla diffusione di buone pratiche sul tema delle pari opportunità e della responsabilità sociale, grazie alla propria partecipazione attiva nell'associazione Rete CapoD, una "Comunità di Aziende per le Pari Opportunità" nata nella città metropolitana di Bologna lo scorso luglio 2019, con l'obiettivo di mantenere alta l'attenzione sulle problematiche delle pari opportunità, facendo leva sul networking e sulle sinergie tra aziende e territorio, per realizzare un programma di azioni di sensibilizzazione sul tema accrescendo la competitività e la capacità innovativa delle aziende aderenti.



# THOUGHT LEADERSHIP: EDUCAZIONE E PROMOZIONE DELLA CULTURA FINANZIARIA

## RICERCHE E PUBBLICAZIONI

Contando su un patrimonio informativo unico in Italia e su oltre 30 anni di esperienza nell'analisi e gestione dei dati, CRIF realizza periodicamente studi e osservatori che rappresentano un punto di riferimento per conoscere l'evoluzione dello scenario del credito alle famiglie - sia credito al consumo che immobiliare - e del credito alle imprese. Inoltre CRIF realizza magazine e newsletter, sia cartacee che digitali, dedicate agli operatori di mercato per condividere trend e best practice internazionali nella gestione del credito e del marketing finanziario.

## ALCUNE DELLE PRINCIPALI INIZIATIVE

**#OSSERVATORIO SUL CREDITO AL DETTAGLIO**

L'Osservatorio Assofin-CRIF-Prometeia sul credito al dettaglio, giunto alla 49° edizione, indaga i diversi aspetti del mercato del credito alle famiglie, per quanto riguarda sia il credito al consumo che i mutui. Pubblicato con cadenza semestrale, si avvale dell'unicità del patrimonio informativo di EURISC e presenta delle schede territoriali evidenziando le specificità del mercato creditizio nelle singole regioni italiane.

**#OSSERVATORIO CARTE DI CREDITO E DIGITAL PAYMENTS**

Nasce dalla collaborazione tra Assofin, Nomisma, CRIF e Ipsos ed è la pubblicazione annuale di riferimento per i player del settore, a cui offre elaborazioni uniche e originali sul mercato degli strumenti di pagamento, evidenziando le potenzialità e opportunità di sviluppo del mercato delle carte di pagamento.

**#OSSERVATORIO PULSE**

L'osservatorio Pulse è stato messo a punto per indagare gli effetti economici e finanziari dell'emergenza Covid-19 sull'universo delle imprese CRIF. Permette di analizzare le conseguenze sul business e il prevedibile andamento futuro dei vari settori economici delle imprese, rappresentando in questo modo sia un termometro della crisi sia della ripartenza, con indicazioni tempestive e puntuali riguardo gli andamenti creditizi e gli scambi commerciali.

**#OSSERVATORIO SULLE FRODI CREDITIZIE**

L'Osservatorio CRIF sulle frodi creditizie, pubblicato da 10 anni, identifica le caratteristiche e le tendenze del fenomeno delle frodi creditizie, sulla base di informazioni e dati oggettivi, aggiornati annualmente, e di analisi accurate. Inoltre, l'Osservatorio coglie le esigenze degli istituti di credito e degli organismi istituzionali coinvolti nella prevenzione e nel contrasto alle frodi, che si segnalano in continua crescita.

**#OSSERVATORIO THE WORLD AFTER LOCKDOWN**

L'Osservatorio The World after Lockdown, curato da Nomisma in collaborazione con CRIF, "fotografa" l'impatto del lockdown sulle vite degli italiani, monitorando in maniera continuativa – abitudini, stati d'animo, consumi degli italiani e aspettative relative al post Coronavirus – attraverso il monitoraggio di un campione di 1.000 italiani responsabili degli acquisti (dai 18 ai 65 anni).



### #OSSERVATORIO CYBER SECURITY

Analizza la vulnerabilità agli attacchi cyber di persone e aziende, interpreta i trend principali che riguardano i dati scambiati sul web e offre spunti di approfondimento per fronteggiare i rischi cyber.



### #BUSSOLA MUTUI CRIF - MutuiSupermarket

È un bollettino trimestrale, accreditato da anni, pubblicato e distribuito gratuitamente a tutti i principali operatori e stakeholder di mercato - consumatori, banche, specialisti, intermediari, media - che intendono orientarsi all'interno dell'articolato e sempre dinamico settore dei mutui in Italia. È uno strumento che mira a fornire un'istantanea completa, accurata, aggiornata e affidabile di tutti i principali fenomeni che caratterizzano il mercato dei mutui residenziali e i suoi 4 punti cardinali: la domanda, i richiedenti, l'offerta e gli immobili in garanzia.



### #MAPPA DEL CREDITO

La mappa del credito è lo strumento interattivo che fornisce una fotografia aggiornata e puntuale dei principali indicatori relativi all'utilizzo del credito rateale da parte dei consumatori italiani, evidenziando le principali differenze a livello territoriale relativamente all'indebitamento.



### #BAROMETRO

Fondati sul patrimonio informativo di EURISC, evidenziano su base mensile l'andamento delle richieste di prestiti e di nuovi mutui e surroghe da parte delle famiglie e l'evoluzione delle richieste di valutazione e rivalutazione dei crediti presentate dalle imprese.



### #OSSERVATORIO NPE

L'Osservatorio di CRIBIS Credit Management che fornisce, con frequenza semestrale, una panoramica strutturata sulle dinamiche evolutive della gestione dei crediti deteriorati. L'obiettivo è quello di dare supporto informativo ai clienti, fornendo loro una visione complessiva del mercato rispetto al rischio di credito e alla dinamica delle procedure giudiziali.



## #STUDIO PAGAMENTI

Lo studio Pagamenti di CRIBIS è l'osservatorio trimestrale sui comportamenti di pagamento delle aziende italiane. Rappresenta il principale benchmark di riferimento sui pagamenti in Italia e i suoi dati sono utilizzati dalle principali testate giornalistiche nazionali, locali e settoriali. Oltre ai dati nazionali, fornisce diversi livelli di approfondimento consentendo di analizzare complessivamente il grado di virtuosità delle imprese dal punto di vista dei pagamenti verso i loro fornitori.



## #RICERCHE CRIF RATINGS

CRIF Ratings pubblica periodicamente analisi e ricerche sulle dinamiche del credito, lo stato di salute delle imprese italiane ed europee, focus settoriali e rilevanti eventi di mercato.

CRIF da anni si impegna attivamente nell'ambito della formazione verso il cliente tramite eventi dedicati e grazie all'offerta formativa di CRIF Academy.



## CRIF FINANCE MEETING

Il CRIF Finance Meeting, giunto alla sua nona edizione, è l'evento annuale che CRIF dedica alla comunità di professionisti, partner, istituzioni, come momento di incontro esclusivo e formativo per conoscere le sfide attuali e future dell'industria del credito e conoscere come sta evolvendo il mercato.

Per l'edizione 2020 il CRIF Finance Meeting è diventato CRIF Digital Week, una settimana di appuntamenti digitali su trend e innovazioni dei mercati. **Crescita e sostenibilità sono stati i leitmotiv dell'evento** - come sottolineato dal claim scelto per questa edizione – che ha riunito infatti i protagonisti del Banking, Near Banking, Insurance e Fintech con l'obiettivo di condividere sfide e driver per accelerare e governare il cambiamento verso una crescita sostenibile del business.

5 giorni in livestreaming con la partecipazione di oltre 70 speaker provenienti da istituzioni, mondo accademico, grandi player bancari e compagnie assicurative, società di credito al consumo e leasing oltre a partner dell'ecosistema CRIF.

Dal 12 al 16 ottobre, ogni giorno alla stessa ora, sono andati in onda 3 stream quotidiani sulle frontiere dell'innovazione tecnologica e data augmentation, sulle opportunità aperte da open business e ecosystem economy. Il tutto con livelli di audience molto alti con punte pari al doppio delle aziende di credito presenti in Italia, a testimonianza dell'elevato interesse verso i temi e le esperienze raccontate direttamente dai **protagonisti del mercato**.

La partecipazione dell'elevato numero di spettatori della CRIF Digital Week, ha inoltre contribuito ad aiutare l'attività clinica e di ricerca dell'**IRCCS Ospedale San Raffaele** per l'emergenza Coronavirus, che CRIF continua a sostenere per combattere la pandemia COVID-19.



## CRIF ACADEMY

CRIF Academy è la Business School di CRIF che coniuga esperienze maturate in progetti in Italia e a livello internazionale con un attento studio delle evoluzioni normative e le competenze di un team di docenti qualificati. Grazie alla sua posizione nodale all'interno del mercato del credito è in grado di svolgere un doppio ruolo, di ascolto e di sintesi.

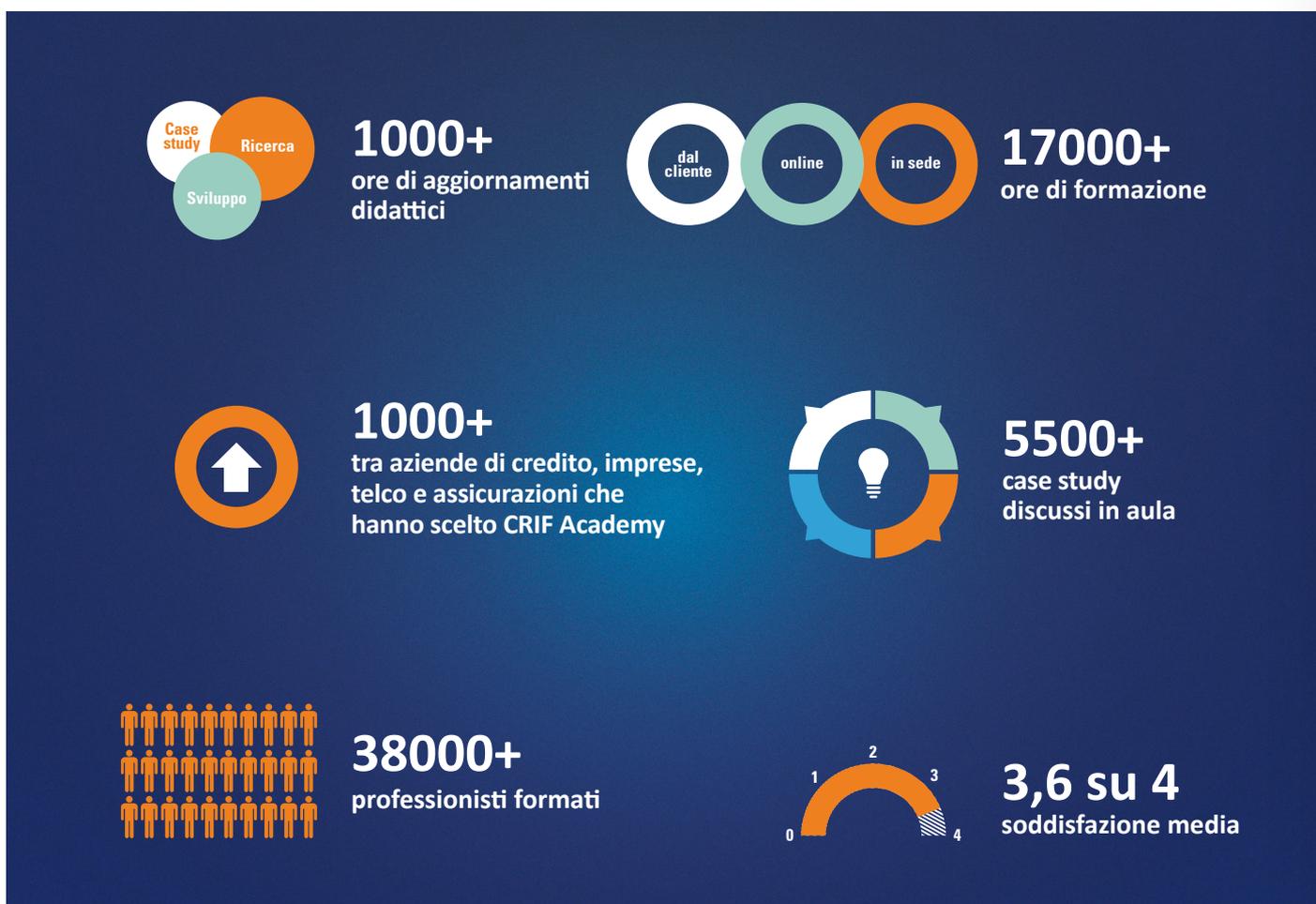
L'offerta formativa CRIF Academy si distingue per una didattica concreta e innovativa che predilige l'utilizzo di case study e la condivisione di best practice di settore, per facilitare l'apprendimento e il trasferimento delle conoscenze.

“ Nella nostra esperienza la migliore preparazione per domani è non smettere di formarsi oggi ”

**Vincenzo Gagliardi,**  
Responsabile CRIF Academy

Fondandosi **sull'esperienza ultra trentennale** del Gruppo di CRIF nella gestione del credito, la Business School permette di anticipare le tendenze e le competenze richieste dal mercato in merito a modelli di business e di compliance.

In quest'ottica la formazione diventa per le aziende di credito strumento di competitività e di strategia di lungo periodo.



CRIF Academy propone un **calendario di percorsi formativi** sui temi di più vivo interesse.

**Tra le tematiche chiave:**

Antifrode e Fraud Management

Antiriciclaggio e Compliance

Credito alle famiglie

Credito Small Business

Gestione del credito anomalo e deteriorato

Valutazione degli immobili

Gli argomenti trattati in aula nascono dalle **esperienze CRIF**, dal **confronto con esperti e specialisti di settore** e dal **dialogo continuo** con clienti e partner.

Da oltre 10 anni i docenti CRIF Academy aggiornano e preparano professionisti provenienti da tutti i dipartimenti di aziende di credito, società e organizzazioni, progettando e realizzando percorsi formativi personalizzati sui seguenti temi: Antifrode, Antiriciclaggio e compliance, Finanza, ICT, Marketing, Processi del credito, Recupero crediti e crediti problematici e Risk Management.



CRIF ACADEMY 10 YEARS



In particolare, nel 2020 CRIF Academy, ha realizzato un **Percorso di Alta Formazione incentrato sull'impatto dei fattori ESG** su modelli di business e di governance e dedicato agli Intermediari Finanziari e alle Assicurazioni che si trovano a operare in contesto sociale ed economico mutato, in cui **Sostenibilità d'impresa** ed **economia circolare** stanno diventando pilastri fondamentali dei sistemi economici moderni.

Le istituzioni bancarie e finanziarie italiane e le compagnie assicurative devono rafforzare il loro **impegno allo sviluppo sostenibile**, costituendo **specifici servizi e prodotti** e realizzando **iniziative coerenti con il raggiungimento dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite**, mostrandosi al contempo attente alla comunicazione degli impatti delle proprie attività verso il mercato.

Il corso proposto ha rappresentato l'occasione per condividere esperienze e testimonianze autorevoli sull'impianto normativo, l'evoluzione nazionale ed internazionale dello sviluppo sostenibile, le strategie e gli strumenti per individuare, valutare e gestire le performance ESG delle imprese che, generalmente, beneficiano di un minore costo del capitale perché meno esposte a rischi operativi, legali e reputazionali, essendo più orientate all'innovazione e all'efficienza nell'allocazione delle risorse.

Sempre sul tema ESG, CRIF Academy, con il corso "Comunicare la sostenibilità nel banking: strategie, strumenti e buone pratiche ESG" ha approfondito il concetto di sostenibilità aziendale, definito Corporate Social Responsibility (CSR, in italiano RSI - Responsabilità Sociale d'Impresa), non solo come insieme di progetti a breve termine, ma come progetto a lungo termine alla base di strategie di business, volte a definire una Corporate Identity fondata sui valori della sostenibilità, rivolgendosi al management e agli addetti ai lavori del settore ESG, comunicazione, marketing e sales delle financial institution.

CRIF Academy ha inoltre sviluppato la soluzione **CRIF Credit & Competence Report** che, attraverso una metodologia proprietaria, consente di **valutare i fabbisogni formativi** di persone e gruppi di lavoro rispetto al contesto operativo e strategico dell'azienda di credito e di progettare percorsi formativi mirati, incentrati sulla correlazione tra competenze e performance creditizie.

CRIF Academy è in possesso della **certificazione di qualità** in base alla norma **UNI EN ISO 9001:2008 settore EA 37** - rilasciata da un organismo di certificazione aderente allo European Accreditation in ambito MLA - e aderente ai requisiti richiesti dagli "Avvisi". Garantisce inoltre l'accesso ai finanziamenti dei corsi tramite i Fondi Interprofessionali FONDIR, FBA, FONCOOP e FORTE.



Inoltre, attraverso il CRIF Learning Hub, CRIF Academy fornisce formazione e know-how a coloro che, tra partner e clienti, si occupano di credito e gestione del rischio, affinché ottengano il massimo beneficio dall'utilizzo dei servizi e degli applicativi CRIF. Il team di professionisti di CRIF presenta due distinti percorsi formativi.

## IL PROGETTO FACCIO TESORO PER L'EDUCAZIONE FINANZIARIA DELLE FAMIGLIE ITALIANE

Da sempre CRIF è impegnata nell'inclusione digitale e finanziaria e, in quest'ottica, l'alfabetizzazione finanziaria di consumatori e famiglie rappresenta un elemento centrale, che favorisce un'ampia circolazione della conoscenza ed è la premessa per scelte consapevoli.

Per portare il proprio contributo al miglioramento della cultura finanziaria delle persone, che sono chiamate a fare scelte sempre più complesse, CRIF ha lanciato "Faccio Tesoro", un progetto multimediale interamente dedicato all'educazione finanziaria, pensato per fornire un set informativo concreto e facilmente fruibile, utile a creare una maggiore consapevolezza sui temi del credito e della gestione delle proprie finanze, favorendo la conoscenza dei concetti chiave, degli strumenti a disposizione e del loro utilizzo.

L'iniziativa si compone di 3 promo, 6 sit-com focalizzate su alcune fasi della vita delle famiglie (la nascita di un figlio, l'ingresso nel mondo del lavoro, l'acquisto della casa o di un bene importante come l'auto, la gestione delle finanze familiari, ecc.) e ben 77 video di approfondimento dedicati a temi di grande attualità che riguardano la casa, l'accesso al credito, i nuovi strumenti, le tecnologie sviluppate dalle banche, il risparmio e gli investimenti.



Il progetto è stato realizzato con la collaborazione di Massimo Esposti e Paolo Zucca, giornalisti esperti di economia, risparmio e investimenti, che hanno contribuito a spiegare concetti anche complessi con un linguaggio il più possibile semplice e comprensibile, fornendo suggerimenti utili a prendere decisioni importanti senza ansia.

I video sono pubblicati sul canale Youtube dedicato all'iniziativa e sul sito [www.facciotesorito.it](http://www.facciotesorito.it), sul quale i visitatori possono anche verificare le proprie competenze rispondendo a un veloce quiz, scegliendo le domande sui temi di maggiore interesse tra Casa e mutuo, Chiedere un prestito, Budget e credito, Carte di pagamento, i Processi di valutazione. Infine, nella sezione "Chiedi a Faccio Tesoro" del sito, CRIF mette a disposizione le competenze dei propri esperti per rispondere a domande specifiche ricevute dai consumatori.

La scelta del format multimediale, che ha messo al primo posto la semplicità e la facilità di accesso ai contenuti, ha rappresentato uno degli elementi maggiormente apprezzati dal pubblico, consentendo anche a persone totalmente digiune sui temi legati al mondo del credito e alla gestione del budget familiare di acquisire in un paio di minuti un set di informazioni puntuali e suggerimenti concreti. Il successo dell'iniziativa è confermato dai circa 7 milioni di visualizzazioni uniche ottenute dai video di Faccio Tesoro in poco più di un anno e mezzo.

6

IMPEGNO VERSO  
L'AMBIENTE





## CRIF E L'AMBIENTE

Il rispetto dell'ambiente è un valore molto importante per CRIF, tanto da spingere l'Azienda negli ultimi anni verso un percorso di riduzione dei consumi e dell'impatto ambientale.

Tale percorso passa attraverso diverse iniziative, tra cui una campagna per l'inibizione dell'uso degli ascensori ai piani più bassi, l'introduzione della raccolta differenziata negli uffici e l'installazione di impianti fotovoltaici nelle 3 sedi di Bologna.

CRIF partecipa annualmente all'iniziativa "M'illumino di meno" per sensibilizzare i propri dipendenti verso la cultura del risparmio energetico e stimolare l'attenzione verso comportamenti eco-sostenibili.

Infine CRIF si impegna quotidianamente nell'agevolare una mobilità sostenibile per i dipendenti, attraverso diverse iniziative quali: la distribuzione di **abbonamenti annuali convenzionati al trasporto pubblico locale**, grazie ad uno specifico **accordo stipulato annualmente tra l'azienda e TPER**; l'implementazione di un **sistema integrato di mobilità aziendale alternativa al mezzo privato**, per agevolare l'accessibilità al polo operativo sito in Varignana, che prevede **navette aziendali** a disposizione dei dipendenti in diversi orari; una **flotta di 3 auto aziendali ibride** da utilizzare in modalità **car sharing** e una piattaforma web volta ad agevolare la condivisione delle richieste/offerte di trasporto per incentivare l'utilizzo del mezzo privato in modalità car pooling.



# IMPATTO AMBIENTALE

La riduzione dell'impatto ambientale di CRIF è passata attraverso molteplici iniziative, prima tra tutte l'installazione di impianti fotovoltaici sulle 3 sedi di Bologna, che permettono di sfruttare energie alternative per l'alimentazione dei sistemi, riducendo le emissioni in atmosfera di sostanze con effetto inquinante e di quelle che contribuiscono all'effetto serra.

CRIF si impegna anche nel quotidiano al rispetto dell'ambiente con piccoli gesti, a partire dalle bollette delle utilities richieste in via telematica, per arrivare ad una raccolta differenziata di carta e plastica operata all'interno dell'azienda grazie al contributo di tutti i colleghi e di una campagna di comunicazione interna per ricordare le regole da rispettare per una raccolta differenziata efficace.

La carta raccolta e destinata a carta riciclata nel 2020 ammonta a 7.1 t, considerando le seguenti equivalenze:

---

1t carta = 15 alberi

---

1t carta = 440.000 l di acqua

---

1t carta = 5.000 kWh di elettricità

---

**Si stima quindi che abbiamo risparmiato l'abbattimento di 107 alberi, il consumo di 3.137.200 l d'acqua e di 35.650 kWh.**

---

Inoltre, laddove possibile, l'azienda sceglie materiale di consumo eco sostenibile, come cancelleria e gadget eco-compatibili (vegetal pens e borse in plastica riciclata), oltre a perseguire dal 2019 nella distribuzione delle borracce in metallo per tutti i dipendenti a sostegno del progetto 10rivers1ocean con l'obiettivo di ridurre l'utilizzo di plastica.

Nel 2018 è stato inaugurato a Varignana, alle porte di Bologna, il nuovo polo operativo realizzato da CRIF che ha dimostrato di avere tutte le caratteristiche necessarie per essere annoverato tra i green building. Infatti, dallo sviluppo alla progettazione, sino alla costruzione e alla gestione quotidiana della struttura, tutto è stato ideato e realizzato in maniera sostenibile dal punto di vista ambientale e sociale. Grazie a questa impostazione, il CRIF Campus è risultato essere **il primo edificio in Italia ad aver ottenuto il livello Gold della prestigiosa certificazione internazionale LEED** (Leader in Energy and Environmental Design) protocollo v4 per la valutazione delle prestazioni energetiche e di sostenibilità degli edifici. Si tratta di un protocollo di valutazione, riconosciuto a livello mondiale, studiato per favorire e accelerare l'adozione di uno sviluppo dell'edilizia sostenibile.

Obiettivo guida delle certificazioni LEED è garantire che l'intero ciclo di vita dell'edificio abbia un approccio di sostenibilità globale, valutandone le prestazioni energetiche e l'impatto ambientale in ambiti chiave quali il risparmio idrico ed energetico, la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, il miglioramento della qualità degli ambienti interni, i materiali utilizzati, l'accessibilità del sito, etc, configurandosi, dunque, come una modalità per determinare in maniera oggettiva e chiara la qualità dell'edificio e il suo livello di eco-sostenibilità.

Il riconoscimento di questa prestigiosa certificazione fornisce un'ulteriore conferma del percorso intrapreso da CRIF nel realizzare una struttura in grado di ospitare un ambiente lavorativo moderno, che consente maggiore flessibilità, efficienza e confort e che rappresenta un esempio avanzato di smart work, di riferimento per tutta la community aziendale (italiana e internazionale).

L'impatto ambientale dei consumi elettrici del 2020 viene valutato con l'equivalenza dei kWh consumati in TEP = tonnellate di petrolio equivalente (l'unità di misura universalmente riconosciuta per normare il consumo da fonti non rinnovabili). Poiché i consumi complessivi sono stati di 5.288.352 kWh, l'equivalenza genera 989 tep<sup>2</sup>. Il corrispettivo di CO<sub>2</sub> emessa è 2.161 t (tonnellate<sup>3</sup>)

CONSUMI ANNO 2020 (KWH)	GJ 2020	CO2 EMESSA 2020
5.288.352	19.038	2.161





# CRIF ENERGY - SAVING

CRIF ha intrapreso una serie di iniziative per ridurre l'utilizzo di energia elettrica su tutte le sedi italiane del Gruppo.

Raffrontando i consumi dell'anno 2020 con quelli del 2019, si nota nel 2020 una diminuzione complessiva dei consumi pari a -15% (-929.822 kWh).

CONSUMI 2019	CONSUMI 2020	RISPARMIO ENERGETICO
6.218.175 (kWh)	5.288.352 (kWh)	-15%

Negli ultimi 5 anni le principali utenze hanno subito un calo nei consumi sostanziale, in alcuni casi addirittura dimezzato, grazie all'effettuazione di investimenti mirati che hanno portato gli impianti a lavorare in condizioni di massima efficienza.

Tra i principali interventi possiamo indicare l'utilizzo di gruppi refrigeranti ad alta efficienza di nuova generazione (con free cooling integrato); la modifica dell'assetto della centrale frigo per una più efficiente gestione dell'acqua refrigerata e la sostituzione di apparati obsoleti con altri più efficienti di nuova generazione.

Nell'impianto dal dispendio energetico più alto si è introdotto un sistema di Free Cooling che sfrutta la temperatura dell'aria esterna, quando favorevole, per il raffrescamento del locale. Per quanto riguarda gli stabili, ad una miglior gestione degli impianti si sono aggiunti puntuali investimenti mirati sempre al risparmio energetico, quali ad esempio la sostituzione delle lampade con LED, l'installazione di sensori di presenza e la sostituzione di caldaie e di altri macchinari.

GRI 302-1

### ENERGIA CONSUMATA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE (GJ)

voce	Descrizione	u.m.	2020	u.m.	2020
a	Consumo di combustibile per riscaldamento (da risorse non rinnovabili): gas metano	Smc	75.088	GJ	2.593
b	Consumo di combustibile per riscaldamento (da risorse rinnovabili)	Smc	0	GJ	0
c	Energia elettrica acquistata e consumata	kWh	5.288.352	GJ	19.038
d	Energia elettrica prodotta e consumata (da fonti rinnovabili)	kWh	232.769	GJ	838
e	<b>Totale consumi di energia</b>			<b>GJ</b>	<b>22.469</b>
g	Fonte dei fattori di conversione utilizzati:				
	<a href="https://energia.regione.emilia-romagna.it/come-fare-per/allegati-banche-dati/nota-metodologica-e-i-fattori-di-conversione">https://energia.regione.emilia-romagna.it/come-fare-per/allegati-banche-dati/nota-metodologica-e-i-fattori-di-conversione</a>		1 Smc gas naturale = 34535 kJ = 0,034535 GJ 1 Smc gas naturale = 9,54 kWh		
	ENEA - FATTORI DI CONVERSIONE DI UNITÀ DI MISURA DELL'ENERGIA		1 kWh = 0,0036 GJ		

GRI 302-4

### CONSUMI DI ENERGIA RISPARMIATI GRAZIE A SPECIFICHE ATTIVITÀ E INIZIATIVE

voce	Descrizione	u.m.	2020	u.m.	2020
a	Riduzione del consumo di energia risultato dal risparmio e dall'efficientamento energetico				
	<b>delta annuale 2019-2020 (TUTTE LE SEDI CRIF)</b>	<b>kWh</b>	<b>- 929.822</b>	<b>%</b>	<b>-15%</b>
	<i>delta quinquennale 2015-2020 (Sedi italiane escluso "Campus" perché attivo dal 2017)</i>	<i>kWh</i>	<i>-1.802.007</i>	<i>%</i>	<i>-35%</i>
b	Tipi di energia inclusi nella riduzione: ENERGIA ELETTRICA				

# NOTA METODOLOGICA

Il presente documento rappresenta la prima edizione del **Corporate Responsibility Report** di CRIF.

Con esso CRIF illustra la gestione responsabile di un Gruppo che riconosce l'importanza di porre in essere iniziative che mirino a soddisfare le esigenze e le aspettative dei propri stakeholder, affiancando alla responsabilità economica anche quella sociale, che crea valore per tutto ciò che ruota intorno all'azienda: persone, comunità e ambiente.

## Perimetro

In questa prima edizione, CRIF presenta le attività svolte in Italia nel corso del 2020 (01 Gennaio 2020 - 31 Dicembre 2020).

Il perimetro di rendicontazione comprende quindi le società Italiane comprese nel perimetro di consolidamento di CRIF GROUP al 31/12/2020:

CRIF SPA - capogruppo

Società controllate:

CRIF SERVICES SPA

CRIBIS CREDIT MANAGEMENT Srl

CRIBIS D&B SRL

CRIF RATINGS SRL

CRIF ADVISORY REAL ESTATE SRL

CREDIT DATA RESEARCH REALTIME Italia Srl – Milano ITALIA –

INVENTIA SRL

Il presente documento fa riferimento agli Standard GRI (*Global Reporting Initiative*) nella versione 2016. La tabella nella pagina seguente riporta il dettaglio degli indicatori utilizzati (GRI Index).

Per realizzare questa pubblicazione del **Corporate Responsibility Report** è stato attuato dapprima un processo di analisi e confronto degli indicatori più utilizzati nel settore e di seguito un processo di coinvolgimento dei diversi responsabili di funzione aziendale operanti in CRIF per la raccolta, l'analisi, la verifica e quindi lo sviluppo dei dati presentati sulla base dei diversi indicatori utilizzati.

---

Per maggiori informazioni in merito al Corporate Responsibility Report 2020 è possibile contattarci, inviando una mail a: [HumRes\\_CR@crifgroup.com](mailto:HumRes_CR@crifgroup.com)

TEMI	INDICATORI GRI	RIFERIMENTO NEL REPORT
Profilo dell'organizzazione	102-1 Nome dell'organizzazione	pag. 10; 89
Profilo dell'organizzazione/ Innovazione	102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi	pag. 10; 30 - 44
Profilo dell'organizzazione	102-3 Luogo della sede principale	pag. 10
	102-4 Luogo dell'attività	pag. 10
	102-6 Mercati serviti	pag. 10; 30 - 41
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	pag. 10; 12; 49
Personale	102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	pag. 49 - 50
Profilo dell'organizzazione	102-13 Adesioni ad Associazioni	pag. 24 - 25
Strategia	102-14 Dichiarazione di un alto Dirigente	pag. 4
Identità	102-16 Valori, principi, standard e norme di comportamento	pag. 12 - 18
Coinvolgimento degli stakeholder	102-45 Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	pag. 89

TEMI	INDICATORI GRI	RIFERIMENTO NEL REPORT
Pratiche di rendicontazione	102-50 Periodo di rendicontazione	pag. 89
	102-53 Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	pag. 89
Personale	GRI 401 Occupazione 103-1, 103-2, 103-3 Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	pag. 54 - 64
	GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro	pag. 18-19; 62 - 66
	GRI 404 Formazione e Istruzione	pag. 56 - 57
	GRI 405 Diversità e pari opportunità	pag. 51 - 52
Profilo dell'organizzazione	102-9 La catena di fornitura	pag. 44 - 49
Tutela dell'ambiente	GRI 302: Consumi energetici GRI 305: Emissioni	pag. 81 - 88
Attività e prodotti socialmente responsabili	GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRECTI	pag. 66 - 81
GRI Content Index	102-55 Indice dei contenuti GRI	pag. 90-91

